



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**El cumplimiento de Plazos Procesales y la Calidad de Servicio  
en la Atención del Usuario en los Juzgados de la Corte Superior  
de Justicia de la Selva Central, 2020-2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

**AUTOR:**

Bazan Rosales, Elizabeth Milagros (ORCID: 0000-0002-6419-2369)

**ASESOR:**

Dr. Carcelen Reluz, Carlos Guillermo (ORCID: 0000-0001-7645-4955)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

Dedico mi trabajo a cuatro seres maravillosos que acompañan mis días aun en la distancia y más allá de esta vida; mis padres Juan Bazan y María Rosales por haberme hecho la mujer que soy en la actualidad; a quienes muchos de mis logros se los he debido a ellos, entre los que incluyo esta tesis. Y a mis ángeles Julia Torres y Julio Rosales; quienes siempre han confiado en mí y me han entregado su amor. Son ustedes cuatro quienes me han formado en un hogar de amor, con reglas e incluso libertades, en donde siempre he encontrado la motivación necesaria para alcanzar cada una de mis metas.

*Los amo.*

## **Agradecimiento**

A Dios quien me ha permitido culminar con éxito esta maestría; y me ha dado buena salud y fortaleza en todo momento, para afrontar los tiempos difíciles que ocasionó el COVID-19 a nivel mundial.

A las autoridades representativas de la Universidad César Vallejo por su apoyo en nuestra formación profesional.

Al profesor Carlos Guillermo Carcelén Reluz, quien ha sido un gran profesional de apoyo para concretizar este trabajo de investigación, quien día a día ha venido cumpliendo siempre con una admirable labor profesional como maestro.

A todas aquellas personas que han hecho posible este trabajo de investigación.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Expertos que validaron las encuestas	23
Tabla 2: Dimensión 1: Recurso Logistico - E1	26
Tabla 3: Dimensión 1: Recurso Logistico – E2	26
Tabla 4: Dimension 2: Gestión de personal - E1	28
Tabla 5: Dimension 2: Gestión de personal – E2	28
Tabla 6: Dimension 3: Carga Procesal - E1	29
Tabla 7: Dimension 3: Carga Procesal - E2	29
Tabla 8: Variable Independiente - Cumplimiento De Plazos Procesales	30
Tabla 9: Dimensión 1: Capacidad de respuesta - E1	33
Tabla 10: Dimensión 1: Capacidad de respuesta – E2	33
Tabla 11: Dimension 2: Prrofesionalidad - E1	34
Tabla 12: Dimension 2: Prrofesionalidad - E2	34
Tabla 13: Dimension 3: Comunicación- E1	35
Tabla 14: Dimension 3: Comunicación- E2	35
Tabla 15: Variable Dependiente. = Calidad en la atención al usuario	36

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo establecer qué relación existe entre el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del justiciable de los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021. La investigación se desarrolló bajo el enfoque cuantitativo, y de tipo básico, por su alcance de la investigación, ésta fue explicativa - correlacional, con un diseño no experimental. Para el desarrollo se seleccionó una muestra de 40 personas entre abogados, trabajadores, magistrados y usuarios, calculada por muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento se usó el cuestionario, en la que se aplicó la escala de Likert, en la contratación de las hipótesis se realizó mediante el estadístico chi cuadrado. Se concluye que existe una relación directa entre el cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención al justiciable; la cual según los usuarios es regular dentro de la unidad de análisis.

**Palabras clave:** Cumplimiento de plazos procesales, calidad en la atención del usuario, Corte

## **Abstract**

The objective of this investigation was to establish the relationship between compliance with procedural deadlines regarding the quality of service in the care of the accused of the Courts of the CSJSC, 2020-2021. The research was developed under a quantitative approach, and of a basic type, due to its research scope, it was explanatory - correlational, with a non-experimental design. For the development, a population of 60 people was selected among lawyers, workers, magistrates and users, calculated by non-probabilistic sampling, to whom the survey technique was applied and the questionnaire was used as an instrument, in which the scale was applied. Likert, the contraction of the hypotheses was performed using the chi-square statistic. It is concluded that there is a direct relationship between the fulfillment of the procedural deadlines and the quality of the service in the attention to the accused; which mostly according to users is regular.

**Keywords:** Compliance with procedural deadlines, quality of user service, Court

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión pública era y seguirán siendo un contexto de muchísimo interés en tiempos próximos; sobre todo en los enfoques de eficiencia y calidad al momento de ejercer la administración pública. Como se apreció a nivel internacional, se vino atravesando un sin número de acontecimientos, dentro de ello se hallaron los grandes fenómenos como lo eran globalización y avance tecnológico, las mismas que vinieron generando la necesidad de darles mayor importancia a la calidad ante un servicio recibido, en ese caso ante un poder del Estado. Es por ello que los productos contenían en sí mejores atributos, con la finalidad de satisfacer la necesidad del cliente y que este lo pudiera comprender; es así que se consiguió obtener la “calidad”; habiendo conceptualizado este último como aquel conjunto de detalles, elementos, cualidades o características que eran parte del entorno del servicio que brindaba una institución para ofrecer sus producto o servicio; con ello se entendería que lo adquirido era de calidad.

La atención del justiciable en los Juzgados de las distintas Cortes Superiores de todo el Perú, ha sido arduamente criticada por un gran transcurrir del tiempo, desde la perspectiva del abogado litigante como del público en general; y muchas veces la han desaprobado; puesto que, la mayoría percibe la falta de actitud colaborativa y servicial por parte de los trabajadores judiciales al momento que acuden a los juzgados, era fácil apreciar que muchos de los servidores públicos, no lograban entender la gran labor que tenían por ser el primer contacto con la población en general que mantenían activamente un proceso judicial; la misma que de por sí causaba zozobra en el justiciable, y al momento que recibían un mal servicio acrecentaban su insatisfacción. Otro de los factores negativos era el aumento de carga procesal en los últimos años; donde se contaba con el mínimo de personal altamente capacitado para afrontar al gran león que se le aparecía en frente en los procesos judiciales; esa fiera que se basaba en la confianza de nuestra población ante la correcta administración de justicia, la misma que por años en América Latina se vio golpeada y marginada.



Esmeralda Vásquez lo entendió así cuando baso su tesis para optar el grado de magister en este tema fundamental, también se podía observar, en las Fichas Temáticas del Semestre Europeo de Sistemas Judiciales (2017), trataban el tema relacionado a la calidad del sistema judicial, la misma que señalaron que era un elemento de suma importancia, porque determinaba los resultados económicos y era esencial para lograr hablar de una justicia realmente eficaz, debiendo exigir calidad en cada uno de los procesos judiciales por parte de los servidores judiciales. (Palma, 2017)

A nivel nacional, en el Perú, no todas las instituciones demostraban tener la capacidad de ofrecer a los usuarios el acercamiento a un servicio con estándares de calidad, y menos aún la tenía las instituciones públicas. No se debía cerrar los ojos o evitar mencionar la existencia de instituciones que brindan un servicio de pésima calidad, sobre todo dentro del ámbito judicial en donde era claro que la percepción por parte de los usuarios era que los procesos se realizaban de forma lenta y requerían de plazos largos para poder ser atendidos, lo cual demostraba la falta de eficiencia en la utilización del factor tiempo, no logrando la mejora en cuanto a la condición de vida que se ofrece a la población, en base a convivencia armoniosa y respeto de Leyes, evitándose impartir justicia de inaplicabilidad de los principios legales que iban a satisfacer las demandas del usuario y garantizar el logro de calidad.

Desde ese punto, el sector público ha tratado de mejorar el uso de tiempo de respuesta en cada servicio brindado, habiendo así logrado su más alto nivel de competitividad y eficiencia en aquella globalización, donde la calidad se había transformado en el generador de tareas de forma óptima con lo que se lograba la satisfacción del usuario de la Administración Pública. Si bien en el año 2018, se creó la Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial, comisión que tenía como finalidad determinar las dificultades por las que atravesaba el sistema judicial en cuanto al servicio brindado a los usuarios o justiciables; a fin de plantear medidas que corrijan esas debilidades; hasta esas fechas como trabajadores de las entidad pública, se sabía que no se estaba cumplido con la misión planteada; es por ello que tomó la decisión de

haber abordado la presente investigación teniendo como factor principal el correcto uso del factor tiempo en los plazos procesales; ya que, se apreciaba un gran incremento de insatisfacción de los usuarios y abogados litigantes con el servicio de la administración pública en los tribunales.

A nivel local en la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, la atención en los distintos juzgados de la misma institución, se presentaban deficiencias claras, ya que, poseían bastas carencias en relación a los mecanismos de ordenamiento para la atención al usuario, se hacía presente la inexistencia de un sistema electrónico que agilizará y menguara las largas colas de atención, que de un cierto modo se vio reducida pero no por la eficiencia sino por el covid-19; que fue jalado de los pelos, ya que no fue por otorgar un excelente servicio de calidad; sin embargo no se evidenció que el tiempo de espera para obtener justicia no sea prolongada de manera innecesaria, porque si era ampliada sin fundamento alguno, que al análisis se podía descifrar que era por la excesiva carga laboral; y es por eso existía una total insatisfacción en cuanto al cumplimiento de las peticiones y/o solicitudes de los usuarios.

Se tenía en consideración que la justificación del problema encierra consigo la elaboración de estructuras terminológicas que debían enmarcar estándares de relevancia e importancia sustancial; por lo cual se decidió poner en marcha la investigación, donde en el apartado referente a la justificación de la tesis se tomó en cuenta a Bernal (2008), quien mencionó los siguientes criterios: la justificación teórica, puesto que se buscó contribuir con el contenido de la tesis como un medio de consulta para futuros investigadores en relación a la problemática planteada; la justificación social, pretendía contribuir brindando una solución social; habiendo utilizado la implementación planes de acción en relación al cumplimiento de plazos por parte de los servidores públicos, se buscó retomar la confianza en el sistema judicial. Y finalmente, existió la justificación práctica, porque la investigación contribuyó en la mejorar la administración pública de la CSJSC, permitiendo que sirva de base para su aplicación en otras sedes de este poder del Estado, así como de otras entidades públicas.

A lo referido precedentemente, se planteó como problema general la

siguiente pregunta, ¿Qué relación existe entre el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del justiciable de los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021?”, partió de ello se procedió a formular como problemas específicos, los siguientes: a). ¿De qué manera el correcto uso de recurso humano influye en la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021?, b). ¿Cómo la eficacia de tiempo de la solución de controversias judiciales influye en la satisfacción del servicio judicial en los Juzgados de la “CSJSC, 2020-2021?, y c). ¿Qué relación existe entre el desconocimiento de los servidores públicos en relación a las TICS y la solución eficaz a los casos judiciales en los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021?.

Asimismo, sumado a lo plasmado por Vara (2012) en relación al planteamiento de los problemas, quien precisó que los objetivos en todo trabajo de investigación propusieron una coherente explicación con el fin de lograr una solución razonable al problema, por lo que se estableció como objetivo de rango general el de: Determinar la relación entre el cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención del justiciable de los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021. En cuanto a los objetivos de rango específicos proceio con: a). Identificar el correcto uso de recurso humano influye en la calidad de servicio en la atención del justiciable de los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021, b). Determinar la eficacia de solución de controversias judiciales influye en la satisfacción del servicio judicial en los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021 y c). Establecer la relación entre el desconocimiento de los servidores públicos en relación a las TICS y la solución eficaz a los casos judiciales en los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021.

En consecuencia, se consigno como hipótesis general, el posterior enunciado: “Existe relación directa entre el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del justiciable de los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021.” Y como Hipótesis Específicas, precisaron las siguientes: a). el correcto uso de recurso humano influye positivamente en la calidad de servicio en la atención del justiciable en el

sistema judicial en los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021, b). La eficacia de solución de controversias judiciales influye directamente en la satisfacción del servicio judicial en los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021 y c). Habiendo presentado una relación significativa entre el desconocimiento de los servidores públicos en relación a las TICS y la solución.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto al ámbito internacional en el 2018 la investigación de Sara Castiglioni para optar el grado de magister, tuvo como objetivo buscar una metodología que acceda a los servidores de distintas oficinas judiciales a fin que definan, diseñen, implementen y gestionen un sistema de guías de gestión a medida. (Castiglioni, 2018, p. 9). La metodología que desarrolló la investigación corresponde al método descriptivo. Esta investigación es no experimental, demostraron que el problema radica en que muchos ambientes de las Cortes, no cuentan con instrucciones en materia de gestión por resultados. Para poder mejorar en ese punto, implicaría que las oficinas puedan gestionar y diseñar sus propios sistemas de indicadores de gestión, para que, de esta manera respondan a los requerimientos partes del resultado, confiabilidad, y calidad en cuanto a las decisiones judiciales y el servicio que se brinda. (Castiglioni, 2018, p. 106).

Sara Castiglioni (2018) concluyó que: “Debido a los cambios internacionales en búsqueda de una mejora en relación a las políticas de “Gobierno Abierto”, se considera un instante propicio para incursionar en las políticas de impacto. La incorporación de datos abiertos en el Poder Judicial: Indicadores de Calidad y Gestión proporcionaría una herramienta primordial, por un lado, para obtención de datos y por otro, para exponer los resultados logrados luego de la ejecución de acciones, y cotejar el desempeño contra las metas fijadas. (Castiglioni, 2018, p. 109)

Por otro lado, para Doris Hernández (2018) en su investigación para concretar el grado de magister, propuso como objetivo diseñar un piloto que proporcione la vía idónea en dirección al estado procesal a las que deben estar sujetas las acciones en sede judicial, a fin de tener un trámite oportuno y ágil a las solicitudes que demanden. (Hernández, 2018, p. 20). La metodología que desarrolló el estudio correspondió a aplicar el método no-experimental. Los resultados a los que arribó fueron a determinar que la ausencia de una adecuada organización judicial origina que en el ínterin de

los despachos se esté desarrollando una indebida congestión judicial; puesto que, con la adecuada aplicación de estrategias sobre organización administrativa, estas se reducirían significativamente respecto a los pedidos de espera o respuesta y con ello los altos índices de demora que puedan figurar disminuirían en la estadística judicial. (Hernández, 2018, p. 98).

Las conclusiones a las que arribó la investigación de Doris Hernández (2018) es que: “la responsabilidad laboral recae muchas veces en un determinado personal administrativo; por tanto la ausencia de este por algún tipo de razón genera la sobrecarga del despacho y con esto una falla en la organización y por tal en su funcionamiento Judicial.” (Hernández, 2018, p.104).

En el año 2020, apreciamos la investigación de José Martín que lleva por nombre “Justicia y pandemia en España” propuso como: “objetivo general determinar el desarrollo y alcance que tuvo la administración pública que se vio afectada ante la crisis sanitaria por SARCOV-19” (Martín, 2020, p. 1).

La metodología que desarrolló la investigación corresponde al método cuantitativo, no experimental, descriptiva y transversal. Sus resultados fueron determinar que la situación que la epidemia ha producido en la actividad profesional de los letrados, con el consiguiente descenso de ingresos económicos en los despachos la orden profesional de abogados de la región acordó el adelanto del 50 por ciento del pago del segundo trimestre de guardias y oficios. Con ello se pretendía menguar los efectos posibles que agravaban la situación de muchos colegiados que han intervenido en el turno de oficio. (Martín, 2020, p. 93).

Las conclusiones de José Martín (2020) es que durante el primer estado de alarma (con sus prórrogas) se ha producido una paralización de la Administración de Justicia, con previsibles consecuencias en orden a una sustancial acumulación de asuntos judiciales una vez que se levantara aquél. Algunas de las medidas adoptadas han tenido un mero carácter testimonial, cuando no una manifiesta inutilidad. Otras disposiciones se han dictado con una deficiente técnica legislativa; así, en los decretos leyes se contemplan aspectos muy concretos, cuya regulación debería haberse

hecho en órdenes ministeriales. Además, como hemos dicho, se ha aprovechado el estado de alarma para aprobar disposiciones que nada tienen que ver con la pandemia. (Martín, 2020, p. 98).

Por su parte ese mismo año 2020, Adrián Moya en su investigación para optar el grado de magister, propuso como objetivo en esta crisis sanitaria, que se debe tener como prioridad certificar la asistencia del servicio de justicia, logrando consigo que las disposiciones de aislamiento social dispuesto por el Poder Ejecutivo Nacional se cumplan, maximizando el uso de la innovación tecnológica. (Moya, 2020, p. 3). La metodología que desarrolló corresponde al método cuantitativo, es descriptiva no experimental.

Las conclusiones a las que arribó la investigación de Adrián Moya (2020) es que al crearse el servicio judicial online eficaz no estar en manos de los patrimonios financieros. Distintas provincias con pocos recursos son capaces de realizar esta iniciativa a la par como las provincias con más recursos financieros. Los funcionarios judiciales en vista de estos retos deberán demostrar y manejar dotes de un gran liderazgo reforzando así su rol principal. La justicia en línea es parte de nuestra actualidad; por ello se deberá mantener y hacer prevalecer todos estos avances al salir de las circunstancias en la que nos encontramos. (Moya, 2020, p. 16).

La investigación de María Vidal (2020) que lleva por título “El Derecho a la Tutela Judicial Efectiva en tiempos de pandemia” propuso como “objetivo general exponer, de manera descriptiva, cuáles han sido las principales medidas tomadas en España en el ámbito de la Administración de Justicia como consecuencia de la covid-19”. (Vidal, 2020, p. 3). La metodología usada corresponde al método cuantitativo, es descriptiva y no experimental. Los resultados determinaron que la celebración de juicios a través de medios telemáticos hace necesario un previo estudio del contenido de todas y cada una de las garantías constitucionales y procesales vinculadas al debido proceso, con la finalidad de verificar si se ven afectadas por el uso de los medios tecnológicos en cada fase del proceso, lo que excede del objeto de este trabajo.

No obstante, teniendo en cuenta que la justicia no es un lugar físico, sino el resultado del ejercicio de una función, la jurisdiccional, llevada a cabo por unos órganos facultados para ello, a través de un procedimiento en el que resulta esencial asegurar la eficacia de las garantías constitucionales que hacen posible el reconocimiento del derecho a la tutela judicial efectiva como derecho fundamental. (Vidal, 2020, pp.21-23). María Vidal (2020) concluyo que algunos de los retos y desdenes que hace frente la administración de justicia con la finalidad de hacer valer el derecho de tutela judicial efectiva de los ciudadanos; ha sido esbozado en los epígrafes precedentes, pero en el momento en que se cierra este texto escrito la emergencia sanitaria sigue viva y la crisis humanitaria y económica dista de haber tocado fondo.

La investigación de Janet Álvarez (2017) sobre Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios, propuso como: “objetivo encontrar la relación entre Productividad y Satisfacción laboral.” (Álvarez, 2017, p. 34). La metodología que desarrolló la investigación corresponde al método descriptivo – correlacional; ya que, analizó a cada variable (Satisfacción laboral y Productividad). Esta investigación de tipo no experimental, analizó las variables sin manipularlas. Formuló un cuestionario para los trabajadores, para obtener datos empíricos que fundamentes su análisis teórico-conceptual. La población la conformaron 256 usuarios de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, en la que se aplicó la muestra censal a 153 usuarios.

No obstante, teniendo en cuenta que la justicia no es un lugar físico, sino el resultado del ejercicio de una función, la jurisdiccional, llevada a cabo por unos órganos facultados para ello, a través de un procedimiento en el que resulta esencial asegurar la eficacia de las garantías constitucionales que hacen posible el reconocimiento del derecho de invocar la tutela judicial efectiva; en primera instancia como un derecho fundamental. (Vidal, 2020, pp.21-23). María Vidal (2020) concluyo que algunos de los retos y desdenes que hace frente la administración de justicia con la finalidad de hacer valer el derecho de tutela judicial efectiva de los ciudadanos; ha sido esbozado en los



epígrafes precedentes, pero en el momento en que se cierra este texto escrito la emergencia sanitaria sigue viva y la crisis humanitaria y económica dista de haber tocado fondo.

La investigación de Janet Álvarez (2017) sobre Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios, encerró: “su finalidad de hallar el vínculo entre Productividad y Satisfacción o logro laboral.” (Álvarez, 2017, p. 34). La metodología que desarrolló la investigación corresponde al método descriptivo – correlacional; ya que, analizó a cada variable (Satisfacción laboral y Productividad). Esta investigación de tipo no experimental, analizó las variables sin manipularlas. Formuló un cuestionario para los trabajadores, para obtener datos empíricos que fundamentes su análisis teórico-conceptual. La población la conformaron 256 usuarios de la Municipalidad del Centro Poblado San Antonio, en la que se aplicó la muestra censal a 153 usuarios.

Para Alvares, los resultados de la investigación “demostraron que se formaliza correctas programaciones de gestión, y se debe a que de un gran porcentaje de encuestados demuestran que el trabajador selecciona información fehaciente, es así que el defensor público no restringe su exploración de indagación como el uso de disímiles instrumentos para la elaboración y recaudación de datos, mientras, se aprecia el progreso conveniente de las actividades generando de esta forma un nivel regular en relación a la satisfacción.” Por su parte en relación al grado de satisfacción, indica que: “el usuario aprecia en relación al servicio gratuito a los que son favorecidos, permite apreciar que hay un bajo nivel; que se limitan los procedimientos no se es nada empático con abogado, lo que genera un entorno poco idóneo para las funciones.” (Álvarez, 2017, pp. 45-53).

Las conclusiones de Janet Álvarez (2017) indicaron que: “para obtener la en el ámbito laboral una satisfacción de clientes externos se necesita desplegar mayor efectividad y sobrepasar un 50% en cuantos a la gestión de las defensas públicas. Teniendo en mente que se mantenía un 55% de insatisfacción por parte de los usuarios (Álvarez, 2017, p. 54).

La investigación de Fiorella Ortiz (2017) para optar el grado de magister, propuso como objetivo que se identifique la visualización de los usuarios en cuanto a la administración de justicia en las variadas dependencias o jurisdicciones bajo cargo de procesos en materias específicas de análisis durante el año 2017. Señalándose como objetivo específico de identificar dicha percepción. (Ortiz, 2017, p. 53). La metodología desarrollada por el estudio es un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas aplicadas en los tres tribunales diferentes.

La conclusión de Ortiz (2017) anterior es que el poder judicial de La Molina demostró ser más aceptable para los usuarios. Además, el Distrito Judicial de Chaclacayo está hasta un 83% insatisfecho con los servicios que recibe en cuanto a la empatía, resguardo, confianza, responsabilidad, y activos tangibles. La jurisdicción de El Agustino tiene un alto nivel de satisfacción promedio. (Ortiz, 2017, págs. 82-83).

La investigación de Cecilia Ameghino y Ana Benavides (2016) para el grado de magister, propuso estudiar el nivel de cumplimiento que se aplicaban y que a su vez recaían en los plazos ejecutables de los procesos de materia laboral del "1er. JPLLV" - Lambayeque, 2014, en vinculación a las normas de curso y vigencia. (Ameghino y Benavides, 2016, p. 69). La metodología usada corresponde a la de tipo descriptiva y cuantitativa.

Los resultados demostraron que la visión de los servidores sobre los plazos que duran desde el ingreso a Despacho hasta la emisión del auto final. Seis de ellos creen que si se cumple con este plazo. Por tanto, el 71.00% de los empleados coinciden en que, si se logra el cumplimiento con los plazos dictados para la emisión del Auto que, de la orden para la ejecución de un Auto Final, aunque la realidad procesal deja en evidencia que transcurrirán 40 días para que recién de declare consentido el Auto final (Ameghino y Benavides, 2016, pp. 156-186).

Las conclusiones de Ameghino y Benavides (2016) es que halló que los jueces garantistas no emplean los diversos planteamientos teóricos, ni se ajustan uso de la norma taxativamente referente a los plazos procesales y su

cumplimiento. Las relaciones causales de esos incumplimientos se ven relacionados con el exceso de carga o desajuste en la jornada laboral. (Ameghino y Benavides, 2016, pp. 187-193).

Finalmente, la investigación de Jorge Angulo (2021) para el grado de magister, propuso “Establecer la relación entre el uso de las TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz Letrado de la CSJL – 2020” en su objetivo general. Asimismo, en los específicos planteó: establecer la relación entre el uso del hardware, el uso del software, y el uso de redes de telecomunicaciones con la variable satisfacción laboral. (Angulo, 2021, p. 2). La conclusión del tesista fue que existe una relación alta positivo entre el uso de TIC y satisfacción laboral. (Angulo, 2021, p. 30).

Con la finalidad de poder desarrollar la tesis, se considera las siguientes teorías, las mismas que paso a desarrollar:

### **Cumplimiento de plazos procesales (procesos)**

En la obra Derecho Procesal Civil de Couture (1984), infirió en que el proceso propiamente dicho al estar ligada a un fin; viene a ser una idea teleológica. Ya que la finalidad era la de cumplir con la función jurisdiccional; siendo concebido, así como un conjunto de actos relacionados a una determinada conducta jurídica, traduciéndola, como aquella herramienta más adecuada; utilizada para resolver disputas con imparcialidad, que por parte de la autoridad es un acto de juicio ante disputas de intereses particulares.

El derecho de ser juzgado dentro un plazo razonable, está íntimamente ligado a la conceptualización del debido proceso, tomado como punto por el transcurrir del tiempo en los distintos ordenamientos jurídicos de los países que la adoptaron, mediante fórmulas amplias y poco ambiguas que piden la necesidad de interpretarlas según cada caso, y el derecho que se busca resguardar. (Ángulo Torres, 2010, p. 15). Por su parte, conforme al artículo 5 del Reglamento Administrativo del Nro. 288 – 2015 – CE – PJ, que fue publicado el 16 de septiembre del 2015, se concibe por “plazo procesal” como el lapso de tiempo en la que se realiza los actos procesales (Neyra, 2010,

pág. 47). Abordar el sentido jurídico de la institución “proceso”; como tal engloba un sentido multidisciplinarios puesto que su rango de alcance es en nociones de los tres poderes del Estado, y materias diversas (civil, penal, etc.) pero que guardan perfecta relación con el justiciables.

En ese contexto, que al hablar de identidad de la organización es tomar más énfasis en la importancia respecto a aquellas capacidades directivas y los recursos con los que se cuentan; Siendo así, que nuestra actualidad se muestra consolidada por incertidumbres, complejidades y turbulencias; tanto así que las empresas se cuestionan reiteradamente mediante sondeo sobre cuales vendrían a ser necesidades particulares que de manera organizacional se puedan satisfacer.

### **Calidad de servicio como agente de la atención del usuario**

Según la escuela Nórdica se concibió que, es necesario enmarcar la importancia del diseño del servicio para así alcanzar una calidad de servicio deseada; esto partiendo con tomar atención respecto al servicio que se presta a los clientes valorando las necesidades a satisfacer; a esto se llega mediante la elaboración del diseño del método por el cual nuestro servicio será ofrecido.

Para El maestro Schroeder (2011), presentó una relación subjetiva entre el producto tangencial y los beneficios de la misma, relacionados al tipo de institución y el cliente en específico; pero también precisó que no serían los únicos elementos que marcan una diferencia ya que también obran los rasgos, caracteres cualitativos, y destrezas para resolver inquietudes y exigencias plasmadas por el consumidor, adaptándose así el producto o servicio ofrecido a los requerimientos del cliente.

Mientras que Hernández (2016) precisó: “que la calidad de servicio esta estrictamente relacionada a la valoración asignada por el propio consumidor como resultado del servicio recibido, de esa forma se debe considerar que un servicio tiene el grado de excelencia si cumple las expectativas del cliente al recibir el servicio por parte del personal judicial, obteniendo estándares

óptimos y/o sobresalientes” (p.30).

Los gobiernos centrales, municipales y federales como es en el caso de México no logran obtener un índice de incremento sobre su calidad de servicio en el sector público en comparativa al sector privado; sin embargo, en esta lucha por lograr estándares se empieza a cimentar incorporando principios de calidad en sus operaciones y servicios de administración pública, en busca de la ansiada calidad de servicio para el usuario. (Evans y Lindsay, 2008, p.74).

CEPAL (2005) Sustento que calidad de servicio es un índice calificador de las instituciones; quienes contemplan sus acciones direccionadas en la búsqueda de tener capacidad de reacción inmediata y ante las disyuntivas o diversas solicitudes de los usuarios; caracterizándose por: su accesibilidad, su precisión, comodidad y cortesía en cuanto a la culminación y cumplimiento del servicio ofrecido y en el lapso de atención al usuario.

Para Domínguez (2006) quien sostuvo que” La calidad del servicio hace énfasis al grado de satisfacción que tienen los productos o servicios (tangibles e intangibles) en relación a las necesidades de usuario; priorizando el deseo de lo que se necesita obtener por parte de las entidades públicas; que deberían organizarse de forma adecuada y provechosa, reforzando estrategias en búsqueda de este propósito, vale indicar que para este fin puede hacer uso de sus recursos de gestión”.

El maestro Matsumoto, (2014); precisa que existe un modelo Servqual para la medición de calidad, publicado en el año 1988; este modelo hace posible llevar a cabo un análisis de aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios; de esta forma se puede determinar diversos factores a raíz de dimensión las cuales son como lo indican (Barrera, I. A., y Ysuiza, S. M. 2018). (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009).

**Fiabilidad:** es la capacidad con la que cuenta la institución mediante sus trabajadores para el desarrollo de sus servicios y labores teniendo en cuenta que esta es cuidadosa y solemne. Esto quiere decir que los operadores de

justicia deben tener la habilidad para brindar un servicio confiable y sostenible hasta la culminación de entrega del servicio pactados o prometidos, sea en acciones a desarrollar o precios de las mismas.

**Sensibilidad:** es el valor adjudicado de las entidades y trabajadores al momento de brindar apoyo o brindar servicios a los usuarios, actuando con celeridad e inmediatez según la naturaleza de la situación que requiere atención.

**Seguridad:** Se percibe por medio de los empleados y la conexión que logran con el cliente generando confianza, legitimidad y logrando que el usuario crea en que su necesidad será satisfecha en su totalidad.

**Empatía:** conlleva al nivel de atención que te brinda la institución, ofreciendo un servicio especializado ante la necesidad o exigencia particular del cliente.

**Elementos tangibles:** La conformación externa y material de una entidad; sea esta infraestructuras, equipos, herramientas, personal; es los que no lleva a hablar de agentes tangible que vienen ligados a los servicios brindado por la empresa o institución.

Es de esta forma, que habiendo analizado este modelo presentado por diversos autores; resulta necesario entender sus dimensiones, para poder correlacionarlo con la variable independiente, del despliegue de la actividad administrativa de la corte de Selva central

Se encontró las siguientes definiciones:

**Variable Independiente: Cumplimiento de plazos procesales**

La administración de justicia es un punto demasiado importante que se basa en la satisfacción de los usuarios con el servicio de justicia brindado. Esto quiere decir, que los clientes se encontrarán satisfechos siempre y cuando se mantenga la idoneidad y efecto óptimo de los niveles de administración de justicia. Es en este sentido que podemos hablar del cumplimiento de plazos procesales íntimamente ligados a la eficacia del factor tiempo.

**Plazo procesal:** Es el periodo o espacio temporal establecido por una normatividad o por un juez en funciones respecto a brindar, atender o solucionar conflictos judiciales en actos procesales. El maestro Arellano (2008) comprende a este plazo procesal como aquel lapso de tiempo con el que cuenta el órgano colegiado; para que en su transcurso de cumpla las funciones y obligaciones establecidas sistemáticamente por etapas para los actuados procesales. (p, 33- 35)

Valdez (2018). lo identifica como: “Aquel espacio temporal ordenado por una Ley o establecido entre partes procesales admitidos por el órgano competente, la misma que dispone realizar determinadas actuaciones, en cumplimiento de disposiciones competentes a las materias específicas; así como prevalecer el acatamiento en sus diversas fases Judiciales.

**Dimensión 1 - Recurso Logístico** Reyna Alfaro, L., & Ventura Saavedra. (2013) Son recursos logísticos todos aquellos agentes materiales y humanos que obran a disposición, o a los que se debería poder acceder, con el fin de cumplir con el desarrollo activo de la institución en cuanto a sus funciones asociadas subsidiariamente.

**Dimensión 2 - Gestión de Personal:** La gestión de personal es una labor necesaria para el correcto funcionamiento de cualquier empresa o institución, principalmente en aquellos casos de grandes compañías o instituciones con un gran número de empleados a su cargo, ya que se requiere una gestión de personal más ágil y estandarizada que permita solucionar todos los aspectos relativos a su gestión. Permitiendo perfeccionar los rubros en cuanto a consolidar la eficacia y con ellos lograr una correcta eficiencia de los empleados, el área de RR. HH a base de organización y simplificación de procesos que generarán que la compañía sea más productiva.

**Dimensión 3 - Carga Procesal:** Podemos definir a la carga procesal como el acto jurídico que debe confeccionarse durante el proceso, si se desea obtener cierta finalidad en interés propio, cuya omisión involucraría la pérdida de un efecto favorable durante el proceso y enfrentar uno desfavorable.

Poder entender respecto a la carga procesal se refiere a la actividad matemática de sumar ingresos de pendiente judiciales; ello quiere decir que la sumatoria de los expedientes judiciales ingresados a despacho durante la gestión más los expediente con antigüedad; en estado pendiente desde el año pasado; él lo que ilustra el incremento de casos “por resolver” dejando sin opción a distribución o sobre carga de casos por juez en sede judicial; impidiendo el avance de producción judicial. (Torral, R., y Zeta, A. 2017).

### **Variable Dependiente: Calidad de Servicio**

Es claro que la calidad es concerniente a la ejecución de diverso mecanismo que busquen ofrecer servicios de manera idónea, competitiva, acertada a favor del usuario y este se logre identificar y reconocer. Como cita en maestro Domínguez (2006) señaló que: “La calidad es la destreza con la que se utiliza el tiempo en virtud a generar fiabilidad y sostenibilidad de la misma; de esta manera tener un mejor balance de rendimiento sobre el servicio de una institución. (p. 47)

La calidad de servicio posee distintas definiciones de las cuales he tomado en cuenta la definición que realiza el maestro Martínez (2005) sustentó que la calidad lleva consigo una ganancia de valor extra y que desde ese punto se debe elaborar un modelo de gestión, destacando así ciertas características cualitativas que marcaran una diferencia con otros; permaneciendo en el tiempo; por tal motivo se deja claro que la institución debe ir mejorando en busca del perfeccionamiento brindando mayor beneficio en cuanto al servicio que ofrece como ente público.

La normativa del ISO 9001:2015 (anteriormente llamada ISO 8402) indica que la calidad, es una cualidad propia de las instituciones o empresas con el ideal de consolidar nuevos niveles de satisfacción. Es fácil apreciar que muchas veces el usuario tiene un concepto sumamente distinto a la de los propios trabajadores de una entidad en cuanto a las debilidades organizacionales o carencias estructurales que puedan tener; sin embargo, se debe comprender que estas son evidenciadas por las exigencias del usuario mas no por política



de la empresa.

La calidad debe ser comprendida como la satisfacción de exigencias establecidas por los usuarios y/o contribuyente; relacionados al acceso de información, asistencia y comunicación según lo plantea. (Presidencia del Consejo de Ministros, 2015).

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006), conceptúan que sobre la calidad se centra en la conciencia problemática de una situación y la capacidad para brindarle una solución, relacionando las dimensiones que estas deben respetar para su ejecución, y control de exigencias del usuario del servicio público (p.172).

**Dimensión 1- Capacidad de respuesta:** Anónimo (2010) Viene a ser el tiempo que puede tardar una empresa en ejecutar el desarrollo del servicio ofrecido, así como también el lapso de tiempo en la que las entidades dan respuesta a diversas solicitudes o consultas por parte de los usuarios en casos determinados. (p.259)

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) viene a ser la inmediatez o reacción en corto tiempo para brindarle un resultado o solución al cliente, efectuando eficiencia y celeridad, con ello aumentaran las ventas de solución de situaciones relevante y disminuirá así los cuestionamientos al sector público en cuanto a su gestión y servicio.

**Dimensión 2 – Profesionalidad:** Para Navas (2015) esto se conceptualiza como aquellos principios, directrices o pliegos normativos que todo trabajador público debe desempeñar, contribuyendo así con lograr obtener la efectividad de sus funciones en su centro de trabajo. Por otro lado, ISMI (2014) indicó que la profesionalidad requiere de tener un conocimiento concreto y validado de lo ofrecido por institución, esto en cuanto a la forma de resolución de problemas que presenten los usuarios; así como entablar una adecuada relación empresa y usuario.

Según Camisón, Cruz y Gonzales (2006) es la manera en cómo los agentes jurisdiccionales se desempeñan de acuerdo a su rol y funciones, bajo ética,

efectividad y aptitudes necesarias.

**Dimensión 3 – Comunicación:** Paz (2005) refirió que el servicio al cliente está ligado a la comunicación como eje principal, comprendiendo que es por los clientes y sus necesidades que contamos con la existencia de la entidad, Por tanto la comunicación asegura una correcta comprensión entre las necesidades del usuario y el servicio que la entidad debe brindad para que esta relación perdure en el tiempo.

Para Bolaños, Arobes Escobar y Paulsen (2015) en necesario precisar que para hablar de calidad y mejora en la atención del ciudadano; es necesario la elaboración de estrategias o mecanismo de comunicación puesto que así parte la inclusión y recolección de data sobre las opiniones respecto a los procesos en las entidades públicas; sosteniendo así la importancia de establecer argumentos de motivación en un plan de dialogo para productos comunicativos dirigiéndose así al ciudadano bajo un enfoque intercultural y sociodemográfico en la estrategia de comunicación. Es por ello que a través de la comunicación este permitirá usar los canales de dialogo para elaborar productos beneficiosos para el público que permita conocer las expectativas y experiencia del cliente frente al servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación:

Investigación pura o básica; ante lo mencionado por el maestro Sánchez Carlessi considero que: “la investigación llamada fundamental o pura, acarrea la indagación de nuevos preceptos cognitivos, que no contaban con objetivos prácticos específicos.” (p.13)

Según lo manifestado por la CONCYTEC (2018), esta institución establecía que el tipo de investigación aplicada buscaba definir a través del proceso científico, los elementos que podían dar solución a una determinada situación o necesidad. Ante ello se procedió con el estudio de dos variables del cual se buscaba demostrar su relación, teniendo así también un aspecto cuantitativo en cuanto a la recopilación de data que permitía evaluar la hipótesis de investigación bajo herramientas estadísticas y numéricas (Sampieri & Torres, 2018).

Con ello el estudio se enmarcó bajo una premisa de Investigación Básica en cuanto a su tipo relacionado así su finalidad, puesto que buscó reunir información de la muestra de análisis con inferencia en los cumplimientos de plazos procesales y calidad de atención como variable, de esta forma se pudo analizar y comprender la información, logrando interpretarla para que se dé el contraste de la hipótesis, y conjeturar así nuevos tópicos que sirvan como pilares de la reforma y modernización de la CSJSC.

### Diseño de investigación:

Ante las existencias de variables liminalmente, fue necesario precisar que el diseño no experimental estuvo originado al no ejercer ningún manejo premeditado sobre estas variables, por lo cual se realizó un estudio que resaltó los actos de observación sustancial de hechos y suceso desencadenantes por cambios sujetos por el tiempo (Sampieri & Torres, 2018).

Para el maestro Hernández Sampieri y Otros, “diseño” lo describió como el plan pensado para conseguir la información que se espera. (Hernández, 2007, p. 98).

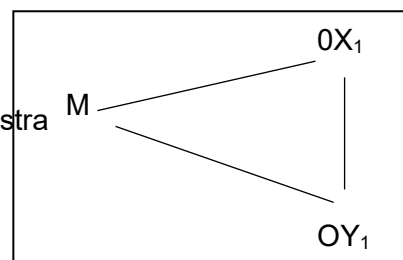
Continuando con lo señalado por Briones (1996) quien afirmó que, “al momento del análisis del investigador, la variable independiente ya ha sido ejecutado, y que sobre ella viene el análisis de sus posibles efectos que desencadene en otra agente que es llamada la variable dependiente sobre la que recae el efecto posterior” (p.46)

Es así que la investigación se acogió a un Diseño NO EXPERIMENTAL por las características del presente estudio y su naturaleza, expresadas de la siguiente forma:

#### - DISEÑO EXPLICATIVO:

**M**= Muestra

**OX<sub>1</sub>**, **OY<sub>1</sub>** = Resultado de la Muestra



En cuanto al maestro Carrasco Díaz, S., señaló que este diseño: “es la elaboración de estructuras que permiten identificar y conocer las causas de origen, que como consecuencia ocasionan situaciones problemáticas dentro de determinados ámbitos social o contextos.” (2006, p. 74)

Donde:

M= Muestra

X1= Cumplimiento de plazos procesales

Y1= Calidad de servicio en la atención del justiciable

### **3.2 Variables y operacionalización:**

#### **Variable Independiente: Cumplimiento de plazos procesales**

**Definición Conceptual:** La administración de justicia ha sin duda un tema que ha calado hondo en los últimos años; ya que, fue vital analizar cuál era la percepción que tienen los usuarios sobre la satisfacción que se le genere, con ello se quiso decir que, a medida que una organización gestione la administración de justicia dentro de los niveles óptimos, se podría revelar que los justiciables están dentro de los márgenes de satisfacción sobre el servicio que recibe en sede judicial. Y ya es en este contexto que se podrá decir que el cumplimiento de plazos procesales está íntimamente ligado a la eficacia del factor tiempo.

**Indicadores:** Esta variable está muy relacionada con manejo de inversión de tiempo, interpretándola como una secuencia de principios que infieren en la forma de ser y en la forma de vivir. Siendo el tiempo un agente valioso, que requiere ser indesperdicable por los administradores de estas entidades.

Recursos materiales, Recursos Económicos, Recursos Financieros, Distribución de plazas según CAP, Selección y capacitación del personal, Uso de expediente electrónico, Creación de Juzgado según población.

#### **Variable Dependiente: Calidad de Servicio**

**Definición Conceptual:** Es claro que la calidad era concerniente a la ejecución de mecanismos o disposición de diversos servicios de manera idónea y adecuada, la misma que el usuario debe identificar y reconocer. A ello se suma el maestro Domínguez quién señaló que: “La calidad es aquel manejo idóneo y adecuado respecto a la utilización del tiempo bajo estándares de desempeño a los que son sometidos dentro de la organización o entidad pública que brinda un servicio específico”. (2006, p. 47)

Según Juanes y Blanco (2001), indicó que la calidad de servicio recae sobre las propiedades particulares que forman parte del servicio brindado por la entidad pública, relacionada a satisfacer sus exigencias por las que se origina.

### **Indicadores:**

Emisión de autos y sentencia a tiempo, Cumplimientos de plazos según proceso, Uso de los TICS, Personal idóneo al cargo, Nivel de corrupción en la CSJSC, Utilización de la lengua usada por el usuario y Utilización de lenguaje jurídico

### **3.3. Población, muestra y**

#### **muestreo Población:**

Partir del consolidado de agentes, objetos con cualidades específicas e identificada en un rubro particular para su estudio; es hablar de la Población en términos estadísticos Sánchez Carlessi, Reyes Romero y Mejía Sáenz (2018).

Entonces en esta investigación nuestra población se vio reflejada y constituida por el integro de Trabajadores, jueces, abogados y justiciables de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central. La población estuvo constituida por 25 Trabajadores, 10 Magistrados, 10 Abogados y 15 usuarios, haciendo un total de 60 personas.

**Criterios de inclusión:** Se incluirá a trabajadores y magistrados de la CSJSC, así como también a los abogados litigantes como justiciables, ya que ellos son la población que ayudara a determinar las deficiencias en la administración pública enfocada desde la parte interna y externa de la entidad pública.

**Criterios de exclusión:** Se excluye al área administrativa y de presidencia de la "Corte Superior de Justicia de la Selva Central".

## **Muestra:**

Aquel subconjunto de individuos o elementos que representan a una parte minoritaria de la población mediante la ejecución de un muestreo ya sea probabilístico o no probabilístico dará como resultado, el obtener a nuestra muestra de investigación. Sánchez Carlessi, Reyes Romero y Mejía Sáenz (2018, pág. 93)

Se empleará el muestreo no probabilístico intencional para establecer la muestra ya que se abordará a los trabajadores y magistrados que brindan servicios que la comunidad y de abogados y usuarios necesitan; ellos son los directos beneficiarios de los servicios brindados. Por ello esta entrevista es aplicada a libre criterio del investigador.

La muestra que se consideró es de 30 personas entre trabajadores, jueces, abogados y 10 justiciables de la CSJSC, elegidos al azar para la aplicación de esta encuesta, haciendo un total de 40 personas.

**Muestreo:** Las operaciones que se empleen para determinar la distribución o exclusión de un porcentaje de la población y obtener con ello una muestra de investigación, configuran el muestreo como un análisis de unidad de estudio del que obtendrá un resultado (Sampieri y Torres, 2018)

El muestreo probabilístico aleatorio simple es la técnica aplicada, a razón de que los miembros expuestos como población comparten características similares al desempeñar funciones semejantes.

**Unidad de análisis:** Trabajadores y magistrados de la “CSJSC”, abogados y población de esa misma jurisdicción.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

Durante el proceso de elaboración del estudio se buscó recopilar todo dato de primera mano; esto se logró gracias a la aplicación de

encuestas a Diversos órganos jurisdiccionales, es así que la que esta técnica fue aplicada a la muestra que parte porcentual de nuestra población, y que posteriormente fue sujeto de métodos que arrojaron de forma objetiva estadísticas cuantitativas de la población estudiada. (Sampieri & Torres,2018).

**Encuesta:** La encuesta propiamente es una técnica de mayor rango de aplicación, ya que es empleado por medio del “cuestionario” como instrumento estadístico, este estuvo compuesto por un conglomerado de preguntas, las mismas que de forma precisa y directa lograra arrojar respuestas consistentes. Es así que en mi población aplique la encuesta como técnica con el objetivo de alcanzar una correcta y sostenida contrastación de hipótesis.

Para obtener datos objetivos concernientes a la investigación fue necesario usar el instrumento del cuestionario, para recabar y registrar información idónea referente a una o más variables como data necesaria. (Sampieri & Torres, 2018).

De tal forma, que **el cuestionario** es el instrumento que fue aplicado contando con una selección de preguntas con respuestas disgregantes de dos o tres apartados, sea también de múltiple elección empleadas en la muestra.

### **Validez de instrumentos**

La validación de los instrumentos fue aprobada por juicio de expertos, la misma que será incluida en los anexos. Teniendo en consideración que del instrumento denominado encuesta, a nivel universal es la técnica de mayor uso para las variables. Asimismo, mencionando a Hueso y Cascant (2012), que, al realizar una investigación cuantitativa, la técnica más usada frecuentemente es la encuesta, en ese mismo sentido Vara (2012), afirmo que los cuestionarios son instrumentos mayormente utilizados para el acopio de la información, ya que los considera flexibles, versátiles, y que sobre todo su validez depende mucho de la formulación de las preguntas, las mismas que deben redactarse en forma clara,



precisa y su respuesta está sujeto a las alternativas precisas pero sobre todo pertinente.

**Tabla 1**

**Expertos que validaron los cuestionarios**

<b>Expertos</b>	<b>Grado</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Aplicabilidad</b>
Denjiro Feliz Del Carmen Iparraguirre	Doctor	Sí	Es aplicable
Luis Alberto Acosta Raymundo	Magister	Sí	Es aplicable

*Fuente: Elaboración propia.*

**Confiabilidad de los instrumentos**

En este punto, para los autores Hernández y Mendoza (2018), indicaron que es necesario para verificar la confiabilidad debe realizarse una prueba piloto, con la finalidad de aplicar el instrumento a una pequeña muestra de la población, la misma que permitirá medir la eficacia, pertinencia, de los individuos, la cual deben ser similar a nuestra población de estudio. Obteniendo como resultado de la aplicación del índice de confiabilidad del Alpha de Cronbach un 0.75 para la encuesta de trabajadores, magistrados y abogados y un 0.74 para la encuesta de usuarios; lo cual determinó que es aceptable para su aplicación

**3.5. Procesamiento**

**Procesamiento de datos para la Encuesta**

Para este procesamiento se llevó a cabo los siguientes pasos:

**Clasificación de preguntas:** Estas se realizaron en relación a las variables dependientes e independientes, **Codificación:** Se codificaron las alternativas, siendo las preguntas asignadas por un número y las alternativa no tendrán número, Para su ingreso de datos al programa SPSS, **Tabulación de datos:** Se obtiene el resultado de la encuesta por medio del conteo de datos, **Elaboración de la tabla de datos:** Es la exposición de resultados que son producto de la encuesta, serán agrupados bajo distintas frecuencias; como lo son: las reactivas

absolutas, simples y acumuladas, **Graficación:** Es la ilustración mediante gráficos que contienen en ellos los resultados de la investigación, **Interpretación de datos:** Se llevó a cabo el análisis e interpretación de datos recopilados, disgregando los datos relevantes productos de la encuesta empleada, **Prueba de hipótesis y contratación los resultados obtenidos:** Se realiza un comparativo entre los resultados y su adecuación a las hipótesis de investigación para determinar su validez, y por ultimo **Discusión de resultados:** En este segmento se procede con la contrastación de los resultados con los antecedentes que forman parte de la investigación relacionado también con la parte del marco teórico.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para realizar el tratamiento de todos los datos recabados, se debe proceder con la estructura de dicha información para así posteriormente llevara a cabo un análisis estadísticos empleando el programa procesador de datos de EXCEL en la cual se realizó la aplicación de fórmulas para luego transformarlo a figuras que fueron incluidas en los anexos.

### **3.7. Aspectos éticos:**

La tesis garantizó en su totalidad la calidad ética, ya que se emplearon los principios rectores de justicia y de beneficencia, prevaleciendo de esta manera la protección de datos de lo captado en las encuestas, garantizando alcanzar el nivel de confianza requerido y su anonimato en relación a la participación de mi muestra a quien se aplicará los instrumentos. El profesionalismo prevalecerá en las fases del progreso, el genuino estudio, la objetividad empleada y la legitimidad de los resultados obtenidos, dejando en claro que no habrá manipulación innecesaria que a la larga pueda retrotraer y perjudicar el presente proyecto de investigación.

#### IV. RESULTADOS

Variable independiente: Cumplimiento de plazos procesales(procesos) - Datos de ambas encuestas

**Tabla 2**  
**Dimension 1: Recurso logístico – E1**

	MDA	ADA	NDANED	AED	MED	
Ítem 1	1	29	0	0	0	
Ítem 2	1	1	0	0	28	
Ítem 3	29	1	0	0	0	
Ítem 4	30	0	0	0	0	
Ítem 5	26	0	0	4	0	
Ítem 6	1	28	0	1	0	
Ítem 7	29	0	0	1	0	
<b>TOTAL</b>			210			
<b>VALORES</b>	117	59		0	6	28
<b>PORCENTAJE</b>	56%	28%		0%	3%	13%

Fuente: Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC.  
Elaboración: Propia

**Tabla 3**  
**Dimension 1: Recurso logístico – E2**

	Sí	No
Ítem 8.1	10	0
Ítem 8.2	10	0
Ítem 8.3	10	0
Ítem 8.4	10	0
<b>TOTAL</b>		40
<b>VALORES</b>	40	0
<b>PORCENTAJE</b>	100%	0%

Fuente: Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a justiciables de la CSJSC.  
Elaboración: Propia

Se observó la Tabla N.º 02 en relación a la encuesta 1, que hacía referencia al Recurso Logístico, se desprendió de la encuesta 1; en relación a los 7 ítems, el 56% de la frecuencia indicó que está muy de acuerdo que existe las deficiencias del recurso logístico; por su parte el 28 % hizo referencia que se encontraba algo de acuerdo y ya se tuvo el 13% quienes estuvieron muy en desacuerdo con la existencia deficiencias en el recurso logístico que posee la CSJSC y solo el 3% está en algo de acuerdo con esas deficiencias. En cuanto a la segunda encuesta dirigida a los usuarios que son 10, conforme a la Tabla N° 3 respecto a la encuesta 2, el 100% de la frecuencia indica que si los factores como corrupción, demora en el trámite y dificultad en el seguimiento del proceso mediante página del poder judicial eran factores que le impedían confiar en la administración de justicia que imparte la CSJSC.

**Tabla 4**  
**Dimensión 2: Gestión de personal - E1**

	MDA	ADA	NDANED	AED	MED
Ítem 8	1	29	0	0	0
Ítem 9	1	29	0	0	0
Ítem 10	30	0	0	0	0
Ítem 11	30	0	0	0	0
Ítem 12	30	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>			150		
<b>VALORES</b>	92	58	0	0	0
<b>PORCENTAJE</b>	61%	39%	0%	0%	0%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC.

**Elaboración:** Propia

**Tabla 5**  
**DIMENSION 2: Gestión de personal - E2**

	Sí	No
Ítem 3	1	9
Ítem 4	10	0
<b>TOTAL</b>		20

<b>VALORES</b>	11	9
<b>PORCENTAJE</b>	55%	45%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por variable en la encuesta aplicada a justiciables de la CSJSC.

**Elaboración:** Propia

Se observó la Tabla N.º 04 en relación a la encuesta 1, que hacía referencia a la Gestión de Personal, se desprendió de la encuesta 1, a los cuales se les encuestó; en relación a los 5 ítems, el 61% de la frecuencia indicó que está muy de acuerdo con las deficiencias en cuanto a la gestión de personal; por su parte el 39 % hizo referencia que se encuentra algo de acuerdo como se da la gestión de personal en la CSJSC. Adicionalmente, de lo observado en la Tabla N.º 5 respecto a la encuesta 2, de una muestra de 10 personas, se desprendió que el 55% de la frecuencia indica que la gestión de personal fue adecuada a diferencia del 45% que cree lo contrario.

**Tabla 6**  
**Dimension 3: Carga Procesal – E1**

	MDA	ADA	NDANED	AED	MED
<b>Ítem 13</b>	30	0	0	0	0
<b>Ítem 14</b>	2	0	0	0	28
<b>Ítem 15</b>	30	0	0	0	0
<b>Ítem 16</b>	30	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>			120		
<b>FRECUENCIA</b>	92	0	0	0	28
<b>PORCENTAJE</b>	77%	0%	0%	0%	23%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC.

**Elaboración:** Propia

**Tabla 7**  
**Dimension 3: Carga procesal – E2**

	Sí	No
<b>Ítem 3</b>	10	0
<b>TOTAL</b>		10
<b>VALORES</b>	10	0
<b>PORCENTAJE</b>	100%	0%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a justiciables de la CSJSC. **Elaboración:** Propia

Observando la Tabla N.º 06 que hace referencia a la Carga Procesal, se desprende de la encuesta 1; en relación a los 4 ítems, el 77% de la frecuencia indica que está muy de acuerdo que existe exceso de carga procesal; mientras que por su parte el 23 % hace referencia que se encuentra muy en desacuerdo que exista carga procesal en la CSJSC. Por su parte de lo observado en la Tabla N.º 7 respecto a la encuesta 2, se desprende que de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a un ítem, el 100% de la frecuencia indica que si existe exceso de carga procesal en la CSJSC.

### Interpretación:

**Tabla 8**

**Variable Independiente: Cumplimiento de plazos procesales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	100,0	100,0	100,0

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC.  
**Elaboración:** Propia

Observando la Tabla N.º 08, la misma que se ha desarrollado en relación a la dimensión 3 los 16 ítems correspondientes a las tres dimensiones referentes a recurso logístico, gestión de personal y carga procesal; que hace referencia al cumplimiento de plazos procesales, las mismas que conforme a los niveles y rangos planteados, se ha podido determinar que el 100 % de la muestra considera que, en cuanto al cumplimiento de plazos procesales, se encuentra en el nivel bajo.

### **Análisis Inferencial de la Variable Dependiente - Cumplimiento de Plazos Procesales**

Respecto al objetivo general de establecer qué relación existe entre el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la CSJSC. Los resultados descriptivos de la variable cumplimiento de plazos procesales en relación a la primera dimensión que hace referencia al Recurso Logístico, en cuanto a la encuesta dirigida a abogados, magistrados y trabajadores de una muestra de 30 personas, a los cuales se les encuestó; en relación a los 7 primeros ítems, el 56% de la frecuencia indica que está muy de acuerdo con las deficiencias del recurso logístico; por su parte el 28 % hace referencia que se encuentra algo de acuerdo y ya se tiene el 13% es muy en desacuerdo que existe deficiencias en el recurso logístico que posee la CSJSC. Aunado a ello, en base a la primera encuesta dirigida a los usuarios se concreta que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a los 4 ítems (8.1,8.2,8.3,8.4), el 100% de la frecuencia indica que si los factores como corrupción, demora en el trámite y Dificultad en el seguimiento del proceso mediante página del poder judicial son factores que le impiden confiar en la administración de justicia que imparte en los órganos jurisdiccionales de la Selva Central.

En relación a la segunda dimensión Gestión de Personal, de la encuesta uno de una muestra de 30 personas, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a los 5 ítems (8-12), el 61% de la frecuencia indica que está muy de acuerdo con las deficiencias en cuanto a la gestión de personal; por su parte el 39 % hace referencia que se encuentra algo de acuerdo como se da la gestión de personal en la Corte Superior de Justicia de la Selva Central. Por su parte en la encuesta 2, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a los 2 ítems (3 y 4), el 55% de la frecuencia indica que la gestión de personal es adecuada a diferencia del 45% que cree lo contrario.

Y por último en relación a la tercera dimensión que hace referencia a la Carga Procesal, se desprende que en la encuesta dirigida a abogados, magistrados y trabajadores de una muestra de 30 personas, se desprende que de la

muestra en relación a los 4 ítems (13-16), el 77% de la frecuencia indica que está muy de acuerdo que existe exceso de carga procesal; mientras que por su parte el 23 % hace referencia que se encuentra muy en desacuerdo que exista carga procesal en la Corte Superior de Justicia de la Selva Central. Y en la segunda encuesta, la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a un ítem, el 100% de la frecuencia indica que si existe exceso de carga procesal en la Corte Superior de Justicia de la Selva Central. De lo cual se logra inferir que en los factores propuestos existen y se evidencia una relación directa respecto al cumplimiento inmediato de plazos procesales y la calidad de servicio que se viene brindando en los órganos jurisdiccionales de la Selva Central.

En relación a la segunda dimensión Profesionalidad, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a los 3 ítems (1.1,1.2,1.3), el 90% de la frecuencia indica que si existe deficiencia en la profesionalidad de los trabajadores; mientras que por su parte el 10% hace referencia que no existe deficiencia en la profesionalidad de los trabajadores de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central. Ya en la encuesta dirigida a abogados, magistrados y trabajadores de una muestra de 30 personas; en relación a los 2 ítems (22-23), el 53% de la frecuencia indica que está muy de acuerdo que existe deficiencias con la profesionalidad demostrada por los trabajadores de la Corte; mientras que por su parte el 47% hace referencia que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la profesionalidad manejada y demostrada por los trabajadores que forman parte de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central.



**Variable dependiente: Calidad de Servicio en la atención al usuario**

**Tabla 9**  
**Dimensión 1: Capacidad de respuesta- E1**

	MDA	ADA	NDANED	AED	MED
Ítem 17	0	2	28	0	0
Ítem 18	29	1	0	0	0
Ítem 19	30	0	0	0	0
Ítem 20	1	0	0	0	29
Ítem 21	30	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>			150		
<b>FRECUENCIA</b>	90	3	28	0	29
<b>PORCENTAJE</b>	60%	2%	19%	0%	19%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC.  
**Elaboración:** Propia

**Tabla 10**  
**Dimensión 1: Capacidad de respuesta – E2**

	Sí	No
Ítem 3	2	8
<b>TOTAL</b>		10
<b>VALORES</b>	2	8
<b>PORCENTAJE</b>	20%	80%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a justiciables de la CSJSC.  
**Elaboración:** Propia

Se observó la Tabla N.º 09 en relación a la encuesta 1, que hizo referencia a la Capacidad de Respuesta, se desprendió que en relación a los 5 ítems, el 60% de la frecuencia indica que está muy de acuerdo en la deficiencia de capacidad de respuesta, mientras que el 19% indicó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, igualmente el otro 19% refirió que está muy en desacuerdo con la capacidad de respuesta, y culminamos con el 2% que indica que se encuentra algo de acuerdo con la capacidad de respuesta que recibe por parte de la CSJSC.

Asimismo, de la Tabla N.º 10 sobre la encuesta 2, se desprendió que, en relación a los 2 ítems, el 80% de la frecuencia indicó que no está de acuerdo

con la capacidad de respuesta que le dan los trabajadores y el otro 20% refirió que si está de acuerdo con la capacidad de respuesta que recibe por parte de la CSJSC.

**Tabla 11** **Profesionalidad - E1**

**Dimension 2:**

	<b>MDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AED</b>	<b>MED</b>
<b>Ítem 22</b>	2	0	28	0	0
<b>Ítem 23</b>	30	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>			60		
<b>FRECUENCIA</b>	32	0	28	0	0
<b>PORCENTAJE</b>	<u>53%</u>	<u>0%</u>	<u>47%</u>	<u>0%</u>	<u>0%</u>

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC. **Elaboración:** Propia

**Tabla 12**  
**Dimension 2: Profesionalidad – E2**

	<b>Sí</b>	<b>No</b>
	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Ítem 1.1</b>	7	3
<b>ítem 1.2</b>	10	0
<b>Ítem 1.3</b>	10	0
<b>TOTAL</b>		30
<b>VALORES</b>	27	3
<b>PORCENTAJE</b>	90%	10%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a justiciables de la CSJSC. **Elaboración:** Propia

Se observó la Tabla N.º 11 en relación a la encuesta 1, que hacía referencia a la Profesionalidad, se desprendió que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a los 2 ítems, el 53% de la frecuencia indicó que está muy de acuerdo que existe deficiencias con la profesionalidad demostrada por los trabajadores de la Corte; mientras que por su parte el 47% hizo referencia que ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la profesionalidad demostrada por los trabajadores de los Juzgados de la CSJSC. Por su parte en la Tabla N.º 12 de la encuesta 2, se desprendió que en relación a los 3 ítems, el 90% de la frecuencia indicó que si existe deficiencia en la profesionalidad de los trabajadores; mientras que por su parte el 10% hizo referencia que no existe deficiencia en la profesionalidad de los trabajadores de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central.

**Tabla 13**  
**Dimension 3: Comunicación**

	<b>MDA</b>	<b>ADA</b>	<b>NDANED</b>	<b>AED</b>	<b>MED</b>
<b>Ítem 24</b>	1	0	29	0	0
<b>Ítem 25</b>	30	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>			60		
<b>FRECUENCIA</b>	31	0	29	0	0
<b>PORCENTAJE</b>	<u>52%</u>	<u>0%</u>	<u>48%</u>	<u>0%</u>	<u>0%</u>

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC.

**Elaboración:** Propia

**Tabla 14**  
**Dimension 3: Comunicación**

	Sí	No	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
Ítem 2	4	6	0	0	0	0
Ítem 7	0	0	8	2	0	0
<b>TOTAL</b>				20		
<b>VALORES</b>	4	6	8	2	0	0
<b>PORCENTAJE</b>	20%	30%	40%	10%	0%	0%

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a justiciables de la CSJSC.

**Elaboración:** Propia

Se observó la Tabla N.º 13 en relación a la encuesta uno, que hace referencia a la Comunicación, se desprende que en relación a los 2 ítems, el 52% de la frecuencia indicó que está muy de acuerdo que debería haber mejor comunicación de los trabajadores de la Corte con los usuarios o justiciables; mientras que por su parte el 48% hizo referencia que ni está de acuerdo ni en desacuerdo con la comunicación brindada por los trabajadores de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central. Y en la segunda encuesta, conforme a la Tabla N.º 14 el 40% de la frecuencia indicó que es mala la comunicación que brinda el personal del juzgado, para el 30 por ciento indica que no es buena; el 20% que si es aceptable y 10% indica que es regular la comunicación brindada por los trabajadores de los Juzgados de la CSJSC.

### **Interpretación:**

**Tabla 15**  
**Variable Dependiente - Calidad en la Atención**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	30	100,0	100,0

**Fuente:** Análisis de las Dimensiones por Variable en la encuesta aplicada a abogados, magistrados y trabajadores de la CSJSC.

**Elaboración:** Propia

Se observó la Tabla N.º 15, la misma que fue desarrollada en relación a la dimensión 3 los 13 ítems correspondientes a las tres dimensiones referentes a capacidad de respuesta, profesionalidad y comunicación; que hicieron referencia a la variable dependiente, las mismas que conforme a los niveles y rangos planteados, se pudo determinar que el 100 % de la muestra consideró que, en cuanto al cumplimiento de plazos procesales, se encontró en el nivel bajo.

### **Análisis Inferencial de la Variable Independiente- Calidad en la atención de servicio**

En cuanto al objetivo general de establecer qué relación existe entre el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la CSJSC, 2020- 2021. Los resultados descriptivos de la variable calidad de servicio en la atención del usuario, en relación a la primera dimensión que hace referencia a la Capacidad de respuesta, en cuanto a la primera encuesta dirigida a los usuarios se desprendió que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación al tercer ítem , el 80% de la frecuencia indica que no está de acuerdo con la capacidad de respuesta que le dan los trabajadores y el otro 20% refiere que si está de acuerdo con la capacidad de respuesta que recibe por parte de la CSJSC. Aunado a ello, en cuanto a la encuesta dirigida a abogados, magistrados y trabajadores de una muestra de 30 personas, a los cuales se les encuestó; se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; en relación a los 5 ítems (17-21), el 60% de la frecuencia indica que está muy de acuerdo en la deficiencia de capacidad de respuesta, mientras que el 19% indica que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, igualmente el otro 19% refiere que está muy en desacuerdo con la capacidad de respuesta, y culminamos con el 2% que indica que se encuentra algo de acuerdo con la capacidad de respuesta que recibe por parte de la Corte Superior de Justicia de laSelva Central.

## V. DISCUSIÓN

La investigación tuvo la finalidad principal de identificar y reportar detallar sobre aquellos factores que influyen en la relación que se da en el cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio a los que acceden los justiciables en los distintos juzgados de la CSJSC, durante el periodo 2020-2021, se ha podido apreciar gracias a la segunda variable que es la variable dependiente el 100% de la muestra considera que, en relación al cumplimiento de plazos procesales, se encuentra en el nivel bajo, lo cual genera en la población desconcierto e insatisfacción sobre el servicio que se le brinda en esta institución pública, como máximo administrador de justicia.

Conforme lo señalado por Ameghino, C., Benavides, A. (2016 p.179). quien concluye que: “Se engloba que los responsables no aplican continuamente los planteamientos teóricos o dogmático, ni se muestra la inclinación a ejercer lo establecido por la normatividad vigente al momento de exigir el cumplimiento de los plazos establecidos en los actos procesales en materia laboral” en la unidad de análisis utilizada por el tesista; asimismo, indica que: “la carga laboral excesiva en el desempeño de funciones de los trabajadores judiciales, viene a ser la principal razón de que se evidencie los incumplimientos normativos interfiriendo así con la celeridad procesal, determinándose que esta sería la relación causal de la problemática; a raíz del notorio desequilibrio entre la demanda de justiciables, la cantidad de procesos en curso y la capacidad de los órganos jurisdiccionales y su accesibilidad”.

Y también, se identificaron aquellos factores implicados en la insatisfacción por parte de los justiciables ante el incumplimiento de plazos. A lo posterior, se discutieron los hallazgos.

De los resultados de estudio, se dedujo que la capacidad de respuesta brindada por los trabajadores en algún momento de la vida de los justiciables en el transcurrir de sus procesos en la Corte, ha podido evidenciar que el 80% de esa muestra, la cual es considerable, ha indicado que no está de

acuerdo con la capacidad de respuesta de los servidores públicos de dicha institución, como bien lo precisó William Estrada Vera (2007, p.21), quien preciso que hablar de mantener excelentes relaciones interpersonales se debe procurar tener tino, consideración y amabilidad; esos tres factores que como él ha señalado de vital importancia no solo para a interrelación con los colegas de trabajo, sino con el usuario.

Conforme de los resultados, se puede inferir que los trabajadores de la Corte de la Selva Central, requieren tener un poco más de etino, que no es más que la capacidad de hablar con cordura y juicio, sin tratar de maltratar; en el acontecer diario muchos de los servidores por la carga laboral o insatisfacción personal, repercute en el trato con el público.

Es necesario hacer uso de nuevas estrategias de servicio, las cuales ayudarían mucho para la asignación de recursos, que como se apreció de los resultados solo el 28% indicó estar de acuerdo con esas deficiencias en relación al recurso logístico, que incluye los tipos de recursos analizados. Hay que tener en consideración que esta Corte es relativamente nueva, aún no ha tenido la oportunidad de convertirse en unidad ejecutora, por lo que depende de la Corte más grande, que en este caso es Lima, la cual ante la realidad que vivimos es muy distinta, cada Corte posee distintas necesidades según su contexto social, económico y cultural.

A ello sumamos que el 100% de encuestados indico que los factores como corrupción, demora en el trámite y dificultad en el seguimiento del proceso mediante página del poder judicial han sido factores relevantes para generar en ellos la desconfianza en la administración de justicia que imparte no solo laCSJSC, sino las Cortes a nivel nacional.

Por ello, debemos enfocar a un punto principal, que genere la diferenciación de esta Corte a nivel nacional, por ello debemos repotenciar a nuestros clientes internos (trabajadores) quienes estarán motivados y debidamente capacitados van a lograr coadyuvar a la satisfacción de nuestros clientes externos que bien os conocemos como justiciables.

Como bien el autor Hernández (2016) precisó: “que la calidad de servicio esta estrictamente relacionada a la valoración asignada por el propio consumidor como resultado del servicio recibido, de esa forma se debe considerar que un servicio tiene el grado de excelencia si cumple las expectativas del cliente al recibir el servicio por parte del personal judicial, obteniendo estándares óptimos y/o sobresalientes” (p.30).

Es claro que, al haberse determinado gracias a las encuestas aplicadas, que la percepción que tenga el justiciable es de importancia vital, es por ello que el incumplimiento de plazos procesales tiene gran relación con el bajo nivel de servicio que se ofrece al justiciable.

Por su parte, en cuanto a la identificación sobre el uso correcto del recurso humano viene o no se puede concluir que viene influenciando negativamente a la calidad de servicio recibida por nuestros justiciables, cabe indicar que, de los resultados obtenidos, compartimos con lo vertido por los autores Reyna Alfaro, L., & Ventura Saavedra. (2013) quienes precisan que los recursos logísticos todos aquellos agentes materiales y humanos que obran a disposición, se dan con el fin de cumplir con el desarrollo activo de la institución en cuanto a sus funciones asociadas subsidiariamente. Y si, están íntimamente ligados con la administración de justicia y ello con la calidad de servicio que aprecian los justiciables en los procesos que llevados.

Asimismo, Ortiz (2017, p. 82) llega a la conclusión “sobre la satisfacción en su investigación percibió que el grupo predominante de usuarios si tienen un índice considerable de satisfacción al acceder a la administración justicia, pero no en su totalidad. Es así, que, de los resultados, se ha logrado deducir que un grupo de la población se encuentra insatisfecho con el servicio brindado; más aún no se halla dato alguno que arroje información de la existencia de un grupo o porcentaje de usuarios con satisfacción alta en cuanto al servicio en sede judicial, cabe resaltar que esto encierra criterios como seguridad, confianza, empatía y la dimensión de bienes tangibles.”

Conforme a se ha podido demostrar con las encuestas planteadas, en las



cuales los justiciables creen que debe haber mejor comunicación por parte de los servidores judiciales con nuestra población, realizar un adecuado manejo en cuanto al lenguaje que mayormente utiliza nuestra población no solo urbana sino rural, como en las Comunidades Campesinas, Comunidades Nativas o Centros Poblados Menores.

De los resultados de estudio, se puede deducir que la variable independiente formulada, tiene una gran correlación sobre la variable dependiente, lo cual se puede apreciar en los resultados obtenidos por la presente investigación.

El maestro Martínez (2005) sustentó que la calidad lleva consigo un valor agregado y que desde ese punto se debe elaborar un modelo de gestión, destacando así ciertas características cualitativas que marcaran una diferencia con otros; permaneciendo en el tiempo; por tal motivo se deja claro que la institución debe ir mejorando en busca del perfeccionamiento brindando mayor beneficio en cuanto al servicio que ofrece como ente público; lo cual se ha visto demostrado con estas encuestas, quedó claro que repotenciar los complementos logísticos y el recurso humano, va generar un mejor servicio a la comunidad en su conjunto.

Carlos, Montelongo y Nájera (2010) consideran que los servicios se manifiestan a través de actos, los mismos que conforme a los resultados obtenidos luego de encuestados a los trabajadores de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central se tiene que es necesario seguir motivando al personal, se de cumplimiento al CAP, que cada personal cumpla con los requisitos establecidos, y si ya con el transcurrir del tiempo generan mayor conocimiento, deberían ser promovidos, es un aliciente que va generar mantener contento al trabajador y que brinde mejor servicio a nuestra población usuaria de la Selva Central.

En cuanto a la tercera dimensión que hace referencia a la Comunicación, se desprendió que el 40% indicó que es mala la comunicación que brinda el personal del juzgado, que conjuga con lo indicado por los abogados, magistrados y trabajadores que señalaron el 52% que está muy de acuerdo que debería haber mejor comunicación de los trabajadores de la Corte con

los usuarios o justiciables; hacer uso de los idiomas originarios que use la población en estas zonas del país.

En cuanto al objetivo general de establecer qué relación existe entre el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020- 2021.

Los resultados descriptivos de la variable cumplimiento de plazos procesales desprendido de los factores como: corrupción, demora y dificultad, pero sobre todo haciendo énfasis en la carga procesal excesiva, equivalen a un 100 % en la cual los ciudadanos llegan a un consenso donde precisan que estos que son los factores principales que impiden el cumplimiento, conforme a lo señalado por Ameghino, C., Benavides. Entonces, como se ha podido apreciar de la aplicación de ambas de nuestras encuestas tanto para la aplicación de los justiciables, como para abogados e incluso magistrados y trabajadores adscritos a los órganos jurisdiccionales de la Selva Central.

Es gracias a ello, que se puede indicar que nuestra hipótesis general está confirmada y tiene alta relevancia, ya que el cumplimiento de los plazos en los órganos jurisdiccionales de la Selva Central durante los años 2020 - 2021, tiene relación directa con la calidad de servicio que percibe el justiciable, lo cual genera consigo la inconformidad con el servicio de justicia por parte del usuario; y ello se debe al incumplimiento de normas y plazos, luego por la carga procesal excesiva ante la creciente demanda por parte del justiciable; y por su parte por el recurso logístico paupérrimo con el cual cuenta por el momento estos órganos jurisdiccionales, sobre todo teniendo en consideración que es una Corte que nace en el año 2018 y en el transcurrir de estos cortos 3 años, si bien va creciendo de a poco, es necesario, enfocarse también en la parte logística, contar con profesionales A-1 que cumplan con la vaya fijada en cada cargo conforme a los reglamentos internos que como institución posee y están al servicio de la comunidad.

Debemos optar por un mejoramiento del diseño base que el cliente adquirirá, repotenciando las cualidades que condescenderán brindar el servicio

eficiente. Por ejemplo, en los juzgados se debe realizar un área adecuada para el acceso del justiciable a las distintas oficinas de la Corte o crear mayores ventanillas de atención o canales de atención teniendo en consideración la crisis pandémica que aun atravesamos. En otra perspectiva, englobamos que la calidad debe enfocarse en la manera de ejecución del servicio y el producto integrado que obtiene el usuario de forma adecuada y óptima.

## V. CONCLUSIONES

De los hallazgos del estudio se logró afirmar que el incumplimiento de plazos procesales tiene relación directa en cuanto a la calidad de servicio en la atención de justiciable, demostrándose que a cuanto mayor incumplimiento en cuanto a plazos procesales, nuestros justiciables seguirán percibiendo un bajo nivel de calidad de servicio si aún sigue habiendo problemas de plazos procesales por los factores como carga procesal, recurso logístico, tiene gran relación de como se viene afectando nuestra población.

Asimismo, se puede inferir que el correcto uso del recurso humano influye positivamente en la calidad de servicio en la atención del justiciable en el sistema judicial en los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021, es así que esta investigación corrobora hallazgos anteriormente expuestos en otras investigaciones realizadas, Esto nos permite tener una idea general de la importancia que puede tener un adecuado manejo del lado logístico, genera el crecimiento de nuestra institución y un adecuado manejo, que no limite las funciones jurisdiccionales.

Ante las preguntas sobre decisiones judiciales, nos ha podido demostrar que una correcta eficacia en la solución de controversias judiciales sin elementos que generen pensamiento negativo sobre corrupción o desconfianza sobre fallos judiciales influye directamente en mejorar la satisfacción del servicio judicial en los Juzgados de la CSJSC, 2020-2021.

Este estudio nos permitió entender que existe relación significativa entre el desconocimiento de los servidores públicos en cuanto a las herramientas tecnológicas o bien conocidas como las TICS y la solución de controversias, se correlacionan; puesto que, se requiere de un correcto uso de herramientas tecnológicas para la administración de justicia, el cual se puede apreciar que si usamos todas las herramientas tecnológicas se llegara a más población.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se sugiere a la presidencia de la CSJSC y al Órgano de Control Interno de la misma institución, requieran realizar un mayor control y verificación en cuanto al cumplimiento de plazos procesales, no solo mediante la utilización de cuadros de producción sino sumar encuestas periódicas a los justiciables que mantengan relación sobre su nivel de satisfacción; la misma que va generar enfocarse en la mejorar de brindar una justicia más eficaz y sobre todo humana; aunando a ello reconocer y promover a sus trabajadores periódicamente es quienes reflejen brindar una eficiente y correcta atención a los justiciables.

Se sugiere que la CSJSC ante la clara disminución de su presupuesto para el desempeño funcional de la Corte de Justicia, solicite a la Corte de Lima mayor presupuesto o componerlo como unidad ejecutora, con la finalidad de contar con un presupuesto propio que permita crear mayores puestos administrativos necesarios, que muchas veces son otorgados puestos jurisdiccionales a personal administrativo y así, dejar de limitar los cargos jurisdiccionales; ya que, ocasiona problemas en el funcionamiento jurisdiccional. Asimismo, exigir a la Gerencia que se convoque a partir del próximo año las plazas 728; y que exista una comisión que supervise las convocatorias y que, ante todo, se contrate personal que cumpla con el perfil y que ya tenga conocimiento del servicio integral judicial; ya que, al tener personal capacitado, se podría brindar mejor servicio; puesto que no se retrasaría ninguna de las funciones jurisdiccionales.

Se recomienda a la CSJSC la implementación de políticas que ayuden a mejorar la gestión de personal, cuyo fin es el de potenciar y desarrollar las aptitudes que debe contar un servidor público, y que este perfeccionamiento este íntimamente ligado a la mejora de los objetivos por logros anuales que como toda institución exige tanto mensual como anualmente.

Se recomienda a la CSJSC implemente programas que permitan afianzar al personal con el uso de herramientas tecnológicas que van a permitir

que no se detenga la administración de justicia, ya que, sabemos que muchos de los trabajadores adscritos a la CSJSC gozan de puestos laborales como personal 728 indeterminados, que creen ya tener un puesto seguro y no buscan capacitaciones no solo a nivel temático o jurisdiccional, sino también desde el lado tecnológico, sobre todo hoy en día que la pandemia que atravesamos ha demostrado que necesitamos conocer las herramientas tecnológicas, porque el mundo no puede parar.

## REFERENCIAS

Álvarez Valdivia, J. R. (2017). *Defensa pública penal y satisfacción de los usuarios en la dirección general de defensa pública y acceso a la justicia sede Tarapoto año 2016* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio

UCV

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30481/alvarez](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30481/alvarez.vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

[\\_vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30481/alvarez.vj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ameghino, C., Benavides, A. (2016). *Nivel de cumplimiento de los plazos en los procesos laborales en el 1er Juzgado De Paz Letrado De La Victoria –Chiclayo durante el año 2014.* [Tesis para optar el grado de abogado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Universidad Señor de Sipán

[https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/483/AMEGHINO](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/483/AMEGHINO%20BAUTISTA%20CECILIAELIZABETH%20Y%20BENAVIDES%20DE)

[HI](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/483/AMEGHINO%20BAUTISTA%20CECILIAELIZABETH%20Y%20BENAVIDES%20DE)

[NO%20BAUTISTA%20CECILIAELIZABETH%20Y%20BENAVIDES%20DE](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/483/AMEGHINO%20BAUTISTA%20CECILIAELIZABETH%20Y%20BENAVIDES%20DE)

[%20AREQUIPA%20ANA%20LUISA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/483/AMEGHINO%20BAUTISTA%20CECILIAELIZABETH%20Y%20BENAVIDES%20DE)

Angulo Sandoval, J. L. (2021). *Uso de TIC y satisfacción laboral en los juzgados de paz letrado de la Corte Superior de Justicia de Lima – 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV

<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55284/Angulo>

[\\_S JL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55284/Angulo)

Ángulo Torres, V. C. (2010). *El derecho a ser juzgado en un plazo razonable en el proceso penal.* Valdivia.

Arellano Díaz, M. (2018). *La calidad de servicio y satisfacción según usuarios del Juzgado de Paz Letrado comisaría Vitarte.* Lima: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado

en:

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arelano\\_DME.pdf?sequece=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4698/Arelano_DME.pdf?sequece=1&isAllowed=y)

Bernal, C. (2008). *Metodología de la investigación para ciencias empresariales*(2da edición ed.). México: Pearson educación. Recuperado en:

<https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

Barrera, I. A., y Ysuiza, S. M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicioal contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto2018 (tesis de posgrado). Instituto de Gobierno y Gestión Publica SanMartin de Porres, Lima, Perú.

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrer\\_a\\_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrer_a_ysuiza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bolaños K, Arobes S y Paulsen H, *Manual Para Mejorar La Atención A La Ciudadanía En Las Entidades De La Administración Pública*, 2015,Perú primera edición. Recuperado en:

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda Recuperado en:

<https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/metodologia-de-la-investigacion-quillermo-briones.pdf>

Budianto, A. (2019) Coustomer loyalty: quality of service. Journal Of managementreview, 3(1).299-305.

<https://jurnal.unigal.ac.id/indez.php/managementreview/article/view/180871486>



Camisón, C., y Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Editorial Pearson Educación. Recuperado en:  
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Castiglioni S. (2018). *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora* [Tesis de maestría, Facultad Regional Buenos Aires]. Repositorio de la Facultad Regional Buenos Aires  
<https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/2968/Tesis%20de%20Maestria%20-%20Castiglioni%20Final%2020180620.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

CEPAL, (2005). *Manual de Indicador de desempeño del sector público*.  
Recuperado en  
[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/56111/S05900\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/56111/S05900_es.pdf)

CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica- Reglamento RENACYT*. Recuperado en:  
[https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Couture, J. (1984). *Derecho Procesal Penal*. Editorial Aguilar. Recuperado en:  
<https://www.upg.mx/wp-content/uploads/2015/10/LIBRO-42-Fundamentos-de-Derecho-Procesal-Civil.pdf>

Cusiquispe Andagua de Martínez, V. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de atención de los ciudadanos en el Juzgado de Paz Letrado, Chincheros - Apurímac, 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. RepositorioUCV  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56886/Cusiquispe\\_AMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56886/Cusiquispe_AMV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Domínguez, H. (2006). *El servicio invisible. Fundamento de un buen servicio al cliente*. Editorial ECOE.

Recuperado

Evans, J. R., y Lindsay, W. M. (2008). *Administración y Control de la Calidad*.

México, D.F.: Cengage Learning.

Fichas Temáticas del Semestre Europeo de Sistemas Judiciales (2017) Recuperado

[https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file\\_import/europeansemester\\_thematic\\_factsheet\\_effective-justice-systems\\_es.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/europeansemester_thematic_factsheet_effective-justice-systems_es.pdf)

Hernández González, D. (2018). *Construcción de un modelo de acceso al estado procesal de las actuaciones judiciales, en el Juzgado de Oporapa Huila, como Despacho piloto*. [Tesis de especialización, Universidad Nacional Abierta y Distancia UNAD]. Repositorio UNAD

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/17595/36292448.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, J. (2016). *La percepción de la calidad de atención*. Moleros, México: Ed. Scielo.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México: McGRAW-HILL.

Hernández, S. R., Fernández, C. C., y Baptista, L. P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a . ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education.

Recuperado en:

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Hernández Sampieri, R. y otros. (2007). *Fundamentos de la metodología de la investigación*. Edit. Mc Graw-Hill. (1ra edición). España. p.98

Hueso, a., & Cascant, J. (2012). *Metodología y Técnicas cuantitativas de investigación*. Valencia-España: Universidad Politécnica de Valencia.

International Service Marketing Institute. *Las expectativas claves de los clientes*. Recuperado en [https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP\\_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20os%20clientes.pdf](https://portal.uah.es/portal/page/portal/GP_EPD/PG-MA-ASIG/PG-ASIG-34322/TAB42351/CS.5.%20Las%20expectativas%20claves%20de%20os%20clientes.pdf)

Izquierdo, J. (2021) La calidad de servicio en la administración pública. *Rev. Horizonte Empresarial*, 8 (1), 425-437.  
<http://revistas.uss.edu.pe/indez.php/EMP7article/view/1648/2355>

Juanes, B. y Blanco, J. (2001). *El gato de Alicia. Modelos de calidad en la administración pública*. España: Galgano España-Díaz de Santos. Recuperado en: <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/download/255/255>

Manual para formadores en gestión judicial estratégica. (2017). Ediciones SAIJ de la Dirección Nacional del Sistema Argentino de Información Jurídica. Recuperado de: <http://www.saij.gob.ar/docs-f/ediciones/libros/manual-formadores-gestion-judicialestrategica.pdf>

Martín Ostos, J. (2020). *Justicia y pandemia en España (2020)*. *Revista de Estudios Jurídicos y Criminológicos*. (Editorial UCA). 77 - 98.  
<https://doi.org/10.25267/REJUCRIM.2020.i2.04>

Martínez, A. (2005). *Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud* (Editorial El Manual Moderno)

Moya, A. (2020) Gestión De La Tecnología Online Para La Administración De Justicia. *Revista Online Technology Management for justice administration*.  
<https://fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/trabajos/uploads/trabajos>

[/150](#)  
[.pdf](#)

Navas. J. (2015). Consideraciones acerca de las cualidades del buen médico y del profesionalismo en medicina. Recuperado en <http://www.scielo.org.co/pdf/amc/v36n1/v36n1a10.pdf>

Neyra, J. (2010). Manual del Nuevo Proceso Penal & de Litigación Oral. Lima: Moreno S.A

Ortiz Tovar, F. D. (2017) *Percepción de los usuarios respecto a la administración de justicia en los distritos judiciales La Molina, El Agustino y Chaclacayo – 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz\\_TFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14267/Ortiz_TFD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paz, R. (2005). Servicio al cliente: la comunicación y la calidad del servicio en la atención al cliente. Editorial S.L Recuperado en [https://books.google.com.pe/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcove&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcove&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Plan Estratégico Institucional (PEI) (2018) 2019-2021 del Poder Judicial. Resolución Administrativa N° 067-2018-CE-PJ del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. Recuperado de: [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d7cfc8804505e47d926fda01a4a5d4c4/PEI+PJ+APROBADO+20192021\\_OKOK.pdf?MOD=AJPERES&ACH&EID=d7cfc8804505e47d926fda01a4a5d4c4](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/d7cfc8804505e47d926fda01a4a5d4c4/PEI+PJ+APROBADO+20192021_OKOK.pdf?MOD=AJPERES&ACH&EID=d7cfc8804505e47d926fda01a4a5d4c4)

Palma, L. (2017). Modernización Judicial, Gestión y Administración en América Latina. Acta Sociológica Número 72. Recuperado de: <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>

Parasuraman, A.; Zeithaml, V.; Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. (Editorial Diaz de Santos) Madrid. España. Recuperado en

[https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTION\\_DE\\_SERVICIOS](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTION_DE_SERVICIOS)

Presidencia del Consejo de Ministros. (2015). Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública. Versión actualizada con enfoque de interculturalidad y de género. Perú: Gobierno del Perú. Recuperado de

<http://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>

Reyna Alfaro, L., & Ventura Saavedra. (2013). Los Servicios Públicos en el Perú. Una visión Preliminar. Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM, 589-600.

<http://www.administracion.usmp.edu.pe/institutoconsumo/wpcontent/uploads/2013/08/Servicios-Publicos-en-el-Peru-UNAM.pdf>

Sampieri, R. H., & Torres, P. M. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HIL.

Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Perú. Recuperado en:

<http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

Sánchez, H. *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*. P.13

Schroeder, R. (2011). *Administración de Operaciones*. México: Tercera Edición McGraw-Hill.

Toral, R., y Zeta, A. (2017). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. Sur Academia: Revista Académica - Investigativa De La Facultad Jurídica, Social Y Administrativa Recuperado de <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268/246>

Vara Horna, A. (2012) Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa. Tercera Edición. Editorial de la universidad San Martín de Porres. Recuperado en: <https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Valdez Arango, A. (2018). Satisfacción del usuario en sedes judiciales de la Corte Superior de Justicia de Ica, 2018. Ica, Perú: Universidad Privada de Ica. <https://upica.edu.pe/wpcontent/uploads/2017/12/INVESTIGACION%CC%81-N-PROGRAMA-DE-DERECHO.pdf>

Vidal Fueyo, M. (2020) “*El Derecho A La Tutela Judicial Efectiva En Tiempos De Pandemia*”. Artículo. Universidad de Burgos. Recuperado en <https://doi.org/10.47919/FMGA.OC20.00070>

Zeithaml, V., Bitner, M. J., & Gremler. (2009). Marketing de servicios. México: McGraw Hill.

## ANEXOS

**TITULO DEL PROYECTO:** “El cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención del usuario en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021”

**TESISTA:** ABOG. BAZAN ROSALES ELIZABETH MILAGROS

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICION DE VARIABLE	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	PROCEDIMIENTOS
			<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	<b>V.D.</b>	<b>V.D.</b>	<b>V.D.</b>	<b>V.D.</b>				
¿Qué efectos produce el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021?	Establecer qué efectos produce el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia	Existe relación directa entre el cumplimiento de plazos procesales respecto a la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021.	<b>X=Cumplimiento de plazos procesales</b>	La administración de justicia es un tema relevante a tratar en cuando a la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción. Quiere decir, en la medida que una institución administre justicia en niveles óptimos, entonces podremos indicar que los usuarios estarán satisfechos	Operacionalmente se va a recoger la valoración a través de un cuestionario sobre el cumplimiento de plazos procesales a través del análisis de las tres dimensiones planteadas como son recurso logístico, gestión de personal y la carga procesal.	a. Recurso Logístico  b. Gestión de Personal  c. Carga Procesal	a.1. Recursos materiales a.2. Recursos Económicos a.3. Recursos Financieros  b.1. Distribución de plazas según CAP b.2. Selección y capacitación del personal  c.1. Expediente electrónico c.2. creación de Juzgado según población	Escala ordinal, esta escala es uno de los niveles de medición que nos confiere la clasificación y el orden de los datos sin que efectivamente se instaure el grado de variación entre ellos. La escala	<b>POBLACION Y MUESTRA</b> <b>Población:60</b> Trabajadores, jueces, abogados y justiciables de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central.  <b>Muestra:</b> Para determinar la muestra de estudio se utilizará el muestreo no probabilístico intencional porque se acudirá a trabajadores y	<b>TÉCNICAS</b> Encuesta  <b>INSTRUMENTOS</b> • Cuestionario	<b>Procesamiento de datos para la Encuesta:</b>  1. Clasificación de preguntas  2. Codificación  3. Tabulación de Datos  4. Elaboración de la tabla de Datos

	de la Selva Central, 2020-2021.			con el servicio que reciben.				de medición ordinal es la segunda de las 4 escalas de medición. Los datos ordinales son básicamente datos estadísticos que tienen la misma naturalidad, pero existe una diferencia entre ellos que es desconocida.	magistrados que brindan servicios para el beneficio de la comunidad y de abogados y usuarios quienes son los directos beneficiarios de los servicios brindados. Por lo tanto, es a criterio del investigador a quienes se aplicará la entrevista y encuesta. De este modo, en la determinación de la muestra se toma la siguiente formula:	5. Graficación 6. Interpretación de datos 7. Prueba de hipótesis y contratación de resultados 8. Discusión de resultados
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>	<b>V.I.</b>	<b>V.I.</b>	<b>V.I.</b>	<b>V.I.</b>			
1. ¿De qué manera el correcto uso de recurso humano influye en la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central,	1. Determinar de qué manera el correcto uso de recurso humano influye en la calidad de servicio en la atención del usuario de los Juzgados de la Corte Superior de Justicia	1. El correcto uso de recurso humano influye positivamente en la calidad de servicio en la atención del usuario en el sistema judicial en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia	<b>Y= Calidad de Servicio</b>	Es claro que la calidad es concerniente a la ejecución de acciones o brindar servicios de manera insuperable, apropiada, acertada y que el usuario reconozca de buen grado. Al respecto existen definiciones, tales como: Domínguez (2006) quien señala: "La calidad es la destreza que posee un sistema para maniobrar de manera fiable y sostenida en	Operacionalmente la variable, calidad de servicio en la satisfacción del usuario, se mide mediante el número de ciudadanos que quedaron satisfechos según los resultados arrojados del cuestionario, en relación a las dimensiones e indicadores precisados en el presente proyecto de investigación.	d. Capacidad de Respuesta  e. Profesionalidad  f. Comunicación	a.1. Emisión de autos y sentencia a tiempo a.2. Cumplimiento de plazos según proceso a.3. Uso de los TICS  b.1. Personal idóneo al cargo b.2. Nivel de corrupción en la CSJSC  c.1. Utilización de la lengua usada por el usuario c.2. Utilización de lenguaje entendible para el justiciable	a. Estos datos pueden ser agrupados o clasificados.	$n = \frac{N * z^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + 2^2 p * q}$ <p>La muestra que considerare es de 50 personas entre trabajadores, jueces, abogados y</p>	1.



<p>2020-2021?</p> <p>2. ¿Cómo la eficacia de solución de controversias judiciales influye en la disminución de quejas en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021?</p>	<p>de la Selva Central, 2020-2021.</p> <p>2. Determinar cómo la eficacia de solución de controversias judiciales influye en la disminución de quejas en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021.</p>	<p>de la Selva Central, 2020-2021.</p> <p>2. La eficacia de solución de controversias judiciales influye directamente en la disminución de quejas en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021.</p>		<p>el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.</p>				<p>Ordinal Tipo Likert</p> <p>1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = a veces 4 = casi siempre 5 = Siempre</p>	<p>justiciables de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, elegidos al azar, a quienes se aplicará la encuesta y entrevista respectivamente.</p> <p><b>Técnica de muestreo:</b> No probabilístico intencional</p>		
--	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--

<p>3. ¿Qué relación existe entre el desconocimiento de los servidores públicos en relación a las TICS y la solución eficaz a los casos judiciales en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021?</p>	<p>3. Determinar qué relación existe entre el desconocimiento de los servidores públicos en relación a las TICS y la solución eficaz a los casos judiciales en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021.</p>	<p>3. Existe relación significativa entre el desconocimiento de los servidores públicos en relación a las TICS y la solución eficaz a los casos judiciales en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021.</p>									
--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

## ANEXO 2

**Tabla 1**

**Operacionalización de la variable cumplimiento de plazos procesales**

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escalas	Rangos
Recurso Logístico	Recursos materiales Recursos Económicos Recursos Financieros	Del 1 al 7		
Gestión de Personal	Distribución de plazas según CAP Selección y capacitación del personal Expediente electrónico	Del 8 al 12	1 = MDA 2 = ADA 3 = NDANED 4 = AED 5 = MED	Alto (60-80) Medio (38-59) Bajo (16-37)
Carga Procesal	Creación de Juzgado según población	Del 13 al 16		

*Fuente: Elaboración Propia*

**Tabla 2**

**Operacionalización de la variable calidad de servicio**

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escalas	Rangos
Capacidad de Respuesta	Emisión de autos y sentencia a tiempo Cumplimientos de plazos según proceso	Del 17 al 21		
Profesionalidad	Uso de los TICS Personal idóneo al cargo Nivel de corrupción en la CSJSC	Del 22 al 23	1 = MDA 2 = ADA 3 = NDANED 4 = AED 5 = MED	Alto (60-80) Medio (38-59) Bajo (16-37)
Comunicación	Utilización de la lengua usada por el usuario Utilización de lenguaje entendible para el justiciable	Del 24 al 25		

**TABLA DE DATOS DE ENCUESTA REALIZADA A USUARIOS O JUSTICIALES**

Alfa de Cronbach

ENCUESTADOS	ITEMS													SUMA
	1.1	1.2	1.3	2	3	4	5	6	7	8.1	8.2	8.3	8.4	
E1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	8
E2	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	12
E3	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	9
E4	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	10
E5	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	10
E6	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	9
E7	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	1	1	13
E8	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	11
E9	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	11
E10	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
<b>VARIANZA</b>	0.2	0	0	0.2	0.1	0	0	0.2	0.2	0	0	0	0	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	0.9													
<b>VARIANZA DE LA SUMATORIA DE ITEMS</b>	2.04													

$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_k^2} \right],$			
$\alpha =$		Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→ 0.60539
K	=	Numero de items del instrumento	→ 13
$\sum_{i=1}^k S_i^2$	=	Sumatoria de la varianza de los items	→ 0.9
$S_k^2$	=	Varianza total del instrumento	→ 2.04

**TABLA DE DATOS DE ENCUESTA REALIZADA A LOS ABOGADOS, MAGISTADOS Y TRABAJADORES**

Alfa de Cronbach

ENCUESTADOS	ITEMS																									SUMA
	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	
E1	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E2	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E3	2	2	2	1	4	4	4	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	5	1	1	1	3	1	47
E4	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E5	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E6	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E7	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E8	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	26
E10	2	5	1	1	4	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	50
E11	2	5	1	1	4	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	50
E12	2	5	1	1	4	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	50
E13	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E14	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E15	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E16	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E17	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E18	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E19	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E20	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E21	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47

E22	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E23	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E24	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E25	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E26	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E27	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E28	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E29	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
E30	2	5	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	5	1	1	3	1	1	5	1	3	1	3	1	47
<b>VARIANZA</b>	0	0.8	0	0	1	0.2	0.3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0.1	0	0	0.5	0	0.2	0	0.1	0	
<b>SUMATORIA DE VARIANZAS</b>	4.386666667																									
<b>VARIANZA DE LA SUMATORIA DE ITEMS</b>	15.44																									

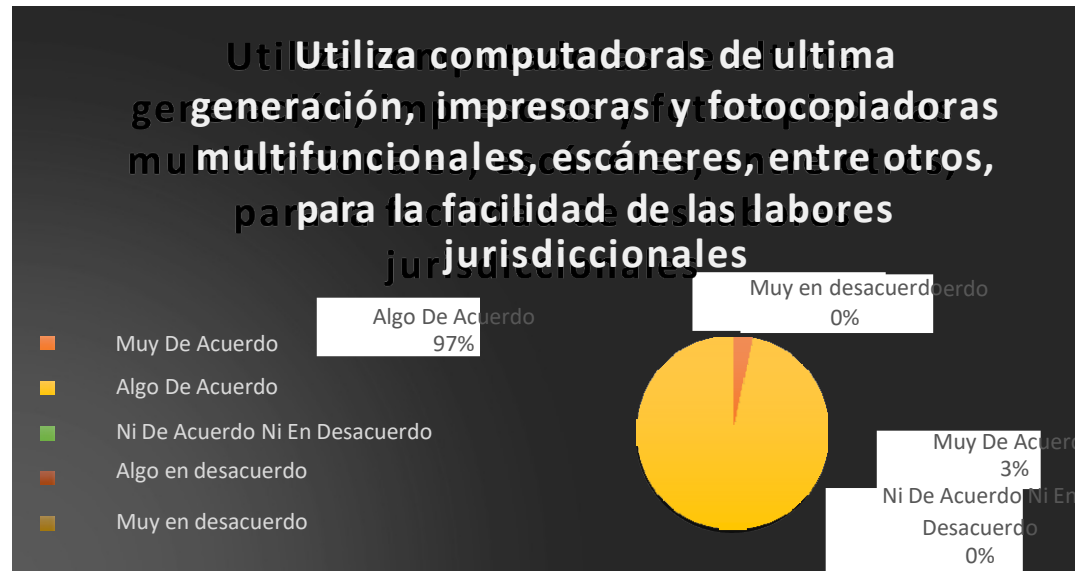
$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$		
$\alpha =$	Coficiente de confiabilidad del cuestionario	→ 0.74572
K =	Numero de items del instrumento	→ 25
$\sum_{i=1}^k S_i^2$	Sumatoria de la varianza de los items	→ 4.38667
$S_t^2$	Varianza total del instrumento	→ 15.44

## TABLA Y FIGURAS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS ABOGADOS, MAGISTRADOS Y TRABAJADORES

### Análisis de Ítems

**1. Considera que la CSJSC utiliza computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, para la facilidad de las labores jurisdiccionales**

Utiliza computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, para la facilidad de las labores jurisdiccionales	
Muy De Acuerdo	1
Algo De Acuerdo	29
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

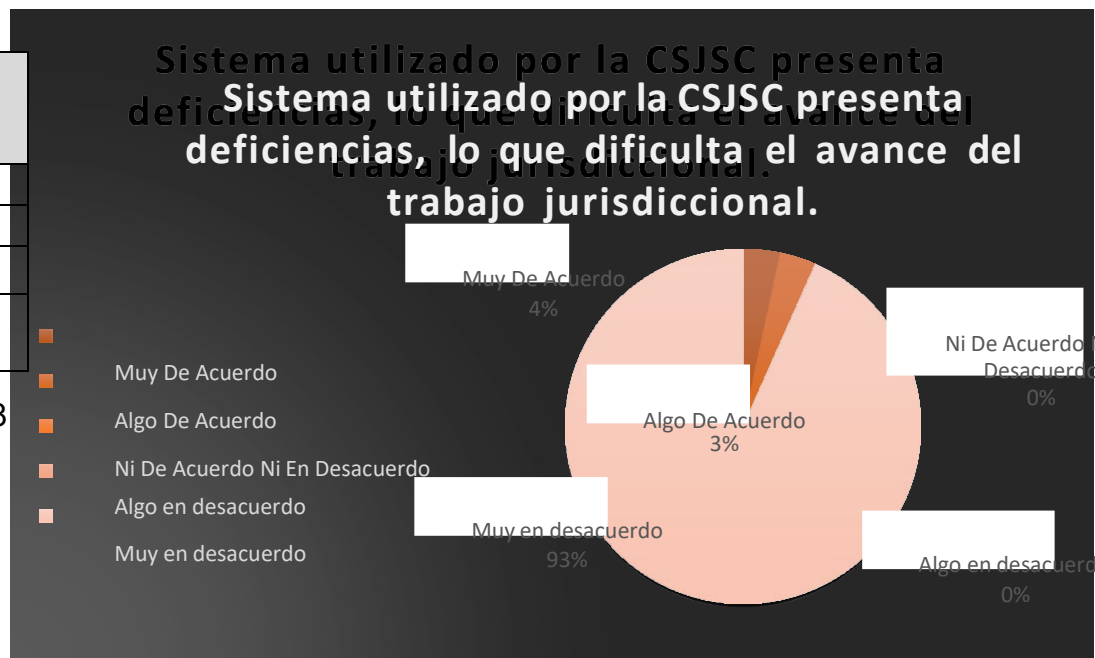


### **Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 01, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra algo de acuerdo con los medios que utiliza para la facilidad de las labores jurisdiccionales como computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, mientras que el 3% está Muy de acuerdo.

**2. Desde su perspectiva, cree que el sistema utilizado por la CSJSC presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional.**

<b>Sistema utilizado por la CSJSC presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional.</b>	
Muy De Acuerdo	1
Algo De Acuerdo	1
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>28</b>



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 02, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 93% de la frecuencia indica que se encuentra muy en desacuerdo con el sistema utilizado por la CSJSC ya que presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional, por su parte el 4% está Muy de acuerdo, mientras que el 3% está en algo de acuerdo.



**3. ¿Cree que es necesario uniformizar el Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, con la finalidad de acceder a la visualización adecuada de expedientes para su seguimiento?**

Necesidad de uniformizar el Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la CSJSC.	
Muy De Acuerdo	29
Algo De Acuerdo	1
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



**Análisis:**

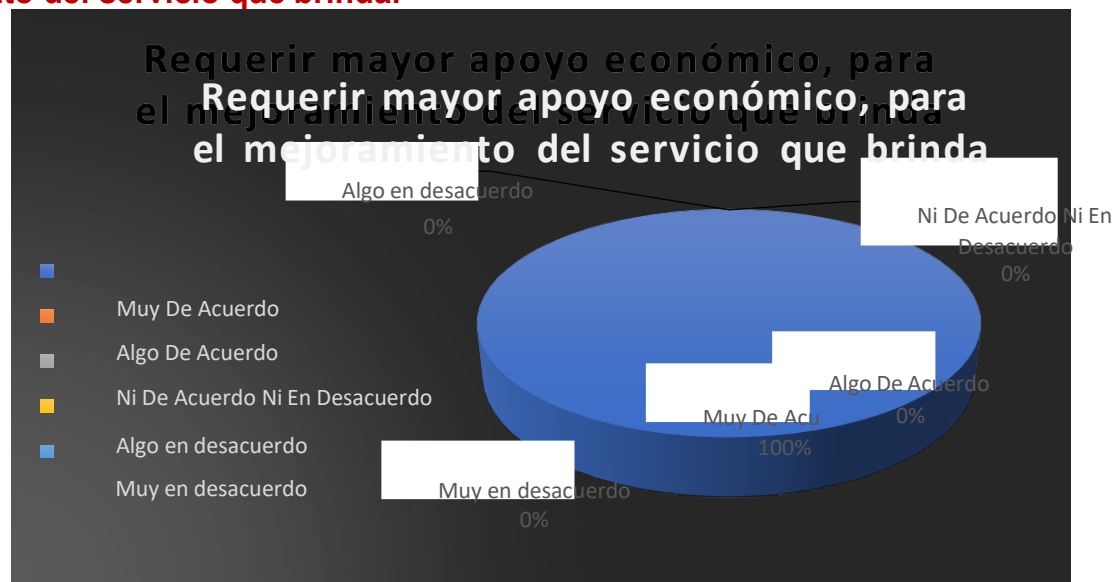
Observando la Tabla y Gráfico N° 03, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo con uniformizar el Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, para acceder a la visualización adecuada de expedientes para su seguimientos,, por su parte el 3% está en algo de acuerdo.

**4. Teniendo en consideración que la CSJSC no es unidad ejecutora y depende de Lima, cree que es necesario requerir mayor apoyo económico, para el mejoramiento del servicio que brinda.**

Requerir mayor apoyo económico, para el mejoramiento del servicio que brinda	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

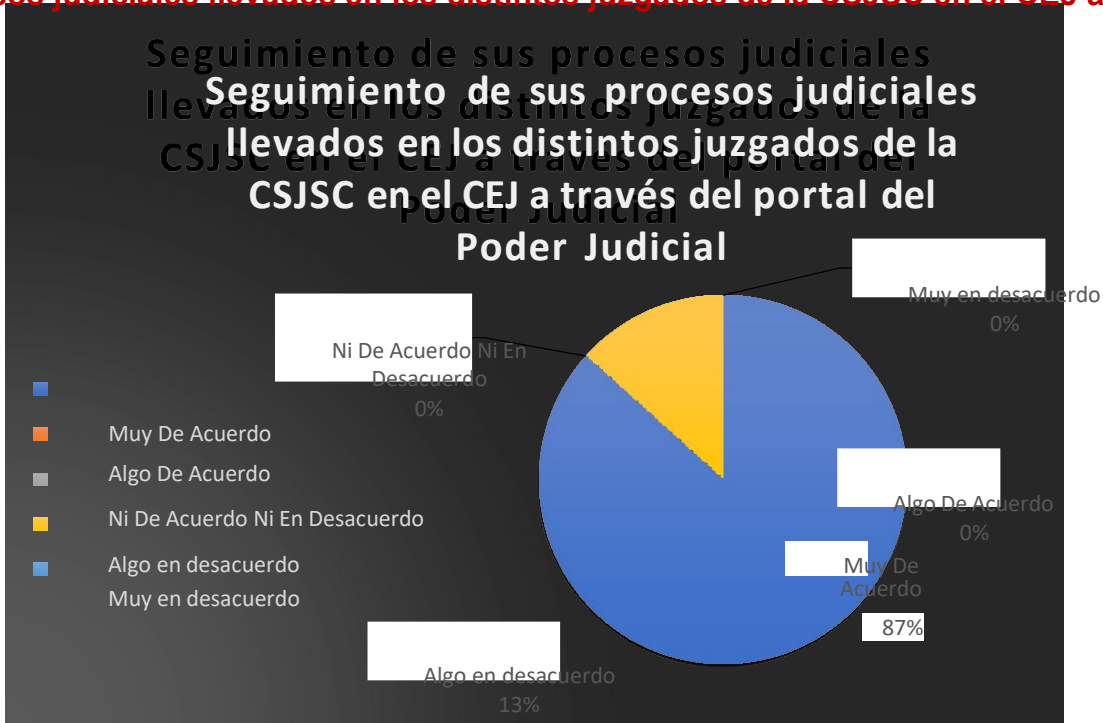
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 04, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo con que se requiera mayor apoyo económico a Lima con el fin de mejorar el servicio que se brinda.



**5. ¿Es fácil realizar el seguimiento de sus procesos judiciales llevados en los distintos juzgados de la CSJSC en el CEJ a través del portal del Poder Judicial?**

Seguimiento de sus procesos judiciales llevados en los distintos juzgados de la CSJSC en el CEJ a través del portal del Poder Judicial	
Muy De Acuerdo	26
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	4
Muy en desacuerdo	0

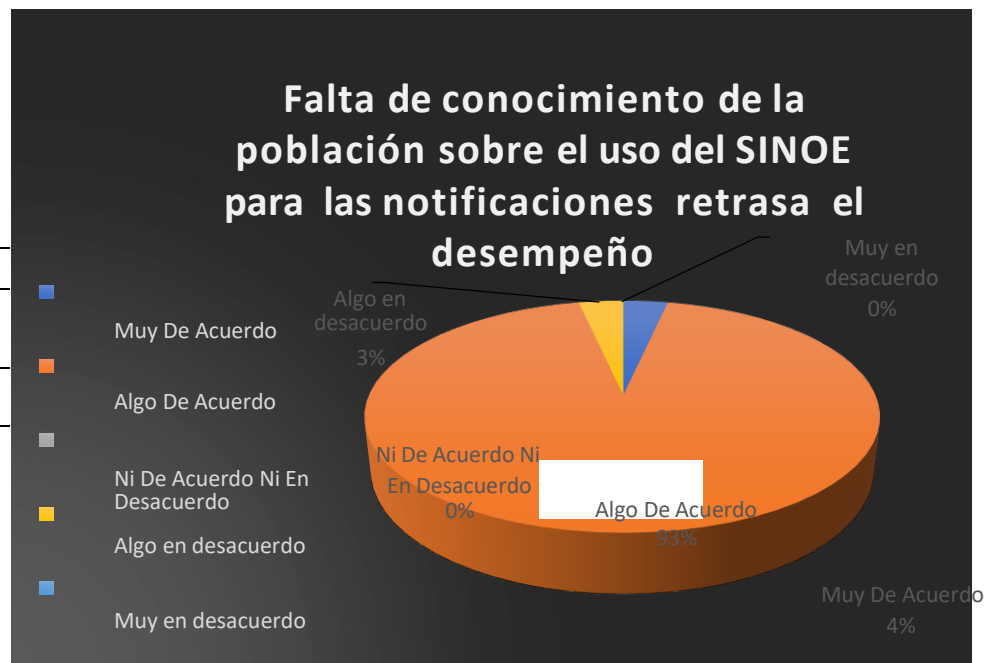


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 05, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 87% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo que es fácil realizar el seguimiento de sus procesos a través del CEJ en el portal del Poder Judicial; por su parte el 13% indica que esta algo en desacuerdo con esa idea.

**6. ¿La falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño para dar cumplimiento a las labores judiciales?**

Falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño	
Muy De Acuerdo	1
Algo De Acuerdo	28
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	0



**Análisis:**

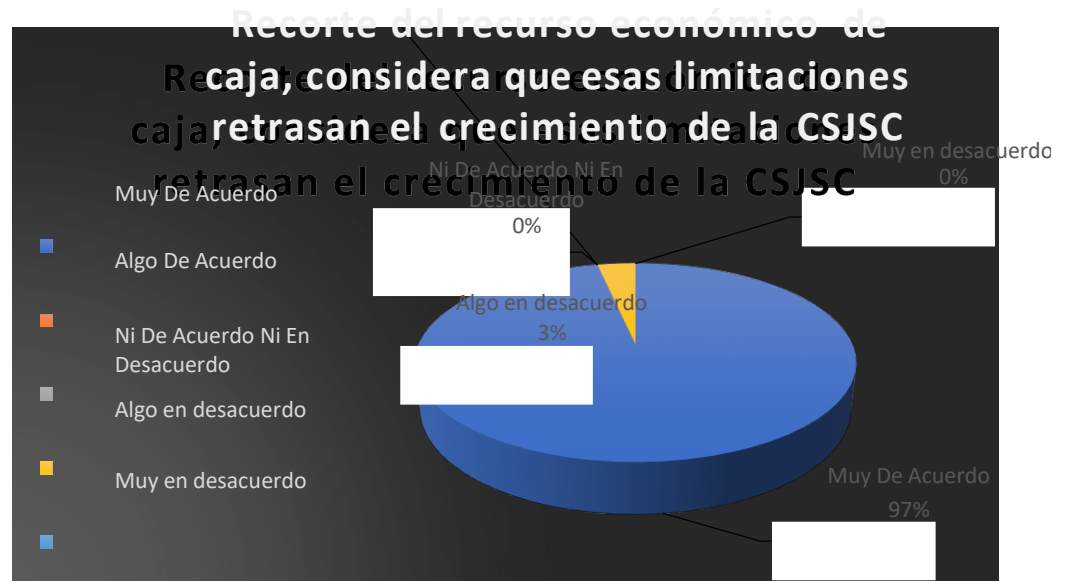
Observando la Tabla y Gráfico N° 06, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 93% de la frecuencia indica que se encuentra algo de acuerdo con la idea que la falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño para dar cumplimiento a las labores judiciales, mientras que el 4% está muy de acuerdo con la idea y por su parte el 3% indica que esta algo en desacuerdo con esa premisa.

**7. Este año 2021 se ha recortado el recurso económico de caja, considera que esas limitaciones retrasan el crecimiento de la CSJSC para brindar un óptimo servicio en cuanto a la administración de justicia.**

Recorte del recurso económico de caja, considera que esas limitaciones retrasan el crecimiento de la CSJSC	
Muy De Acuerdo	29
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	1
Muy en desacuerdo	0

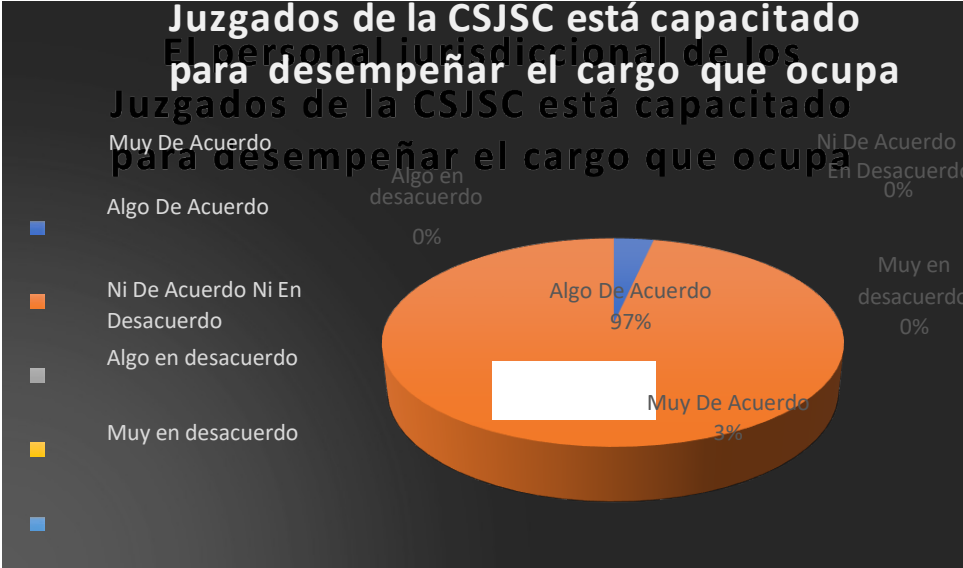
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 07, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo con la idea que el recorte del recurso económico de caja, limita y retrasa el crecimiento de la CSJSC para brindar un óptimo servicio en cuanto a la administración de justicia, mientras por su parte el 3% indica que esta algo en desacuerdo con esa premisa.



**8. Desde su parecer, considera que el personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa.**

El personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa	
Muy De Acuerdo	1
Algo De Acuerdo	29
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



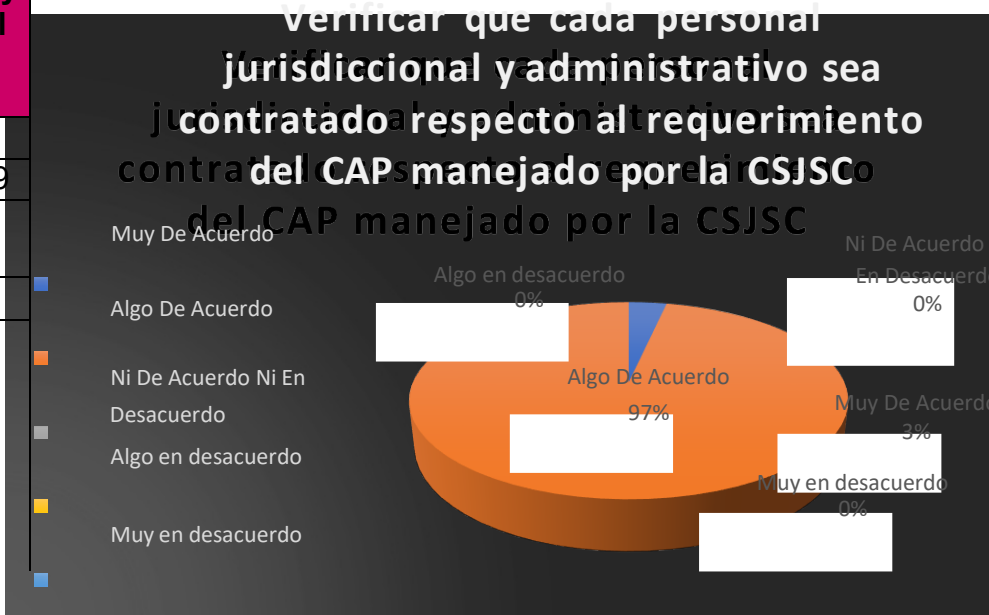
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 08, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra algo de acuerdo considerar que el personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa, mientras por su parte el 3% indica que está muy de acuerdo con esa premisa.

**9. Se debe verificar que cada personal jurisdiccional y administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC?**

**Verificar que cada personal jurisdiccional y administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC**

Muy De Acuerdo	1
Algo De Acuerdo	29
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

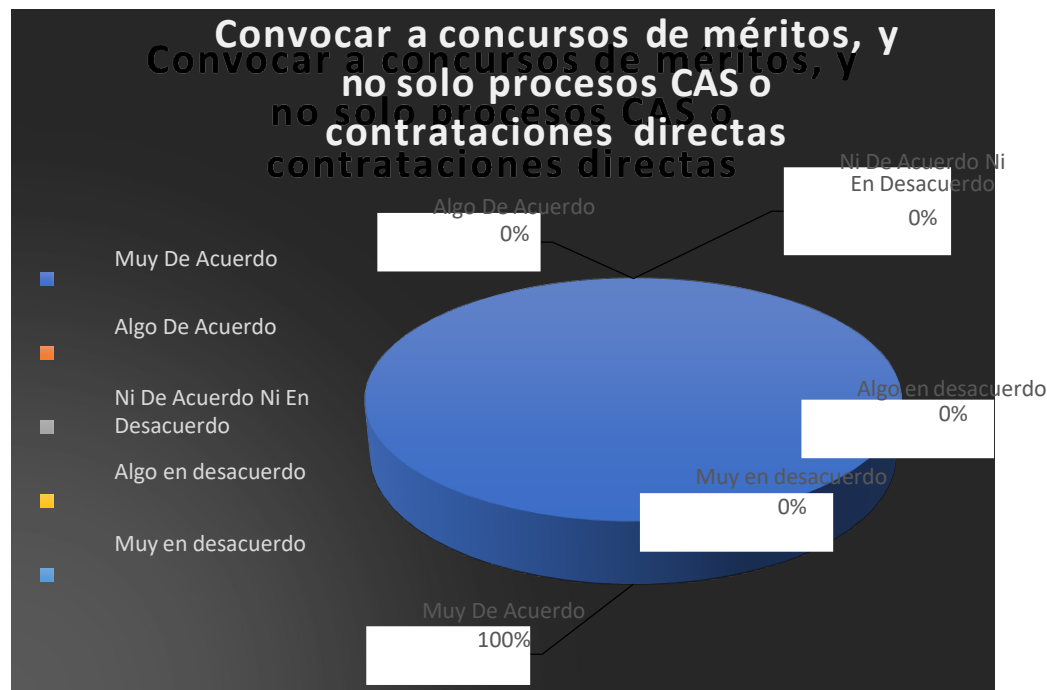


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 09, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra algo de acuerdo considerar que Se debe verificar que cada personal jurisdiccional y administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC, mientras por su parte el 3% indica que está muy de acuerdo con esa premisa.

**10. Es necesario que la CSJSC convoque a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas.**

Convocar a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



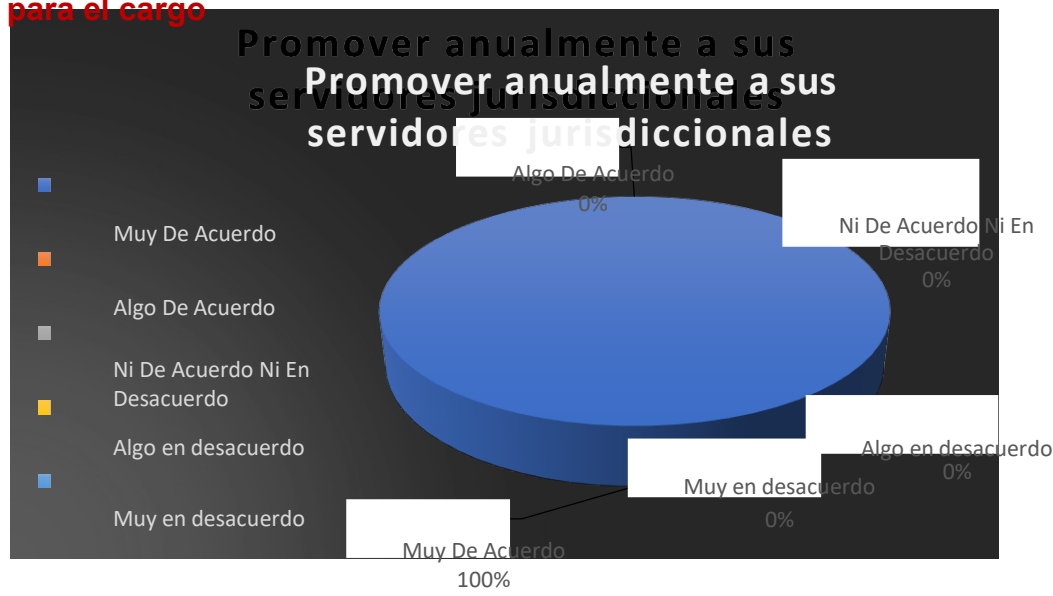
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 10, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo considerar que se debe convocar a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas.



**11. Debe la CSJSC promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo**

Promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

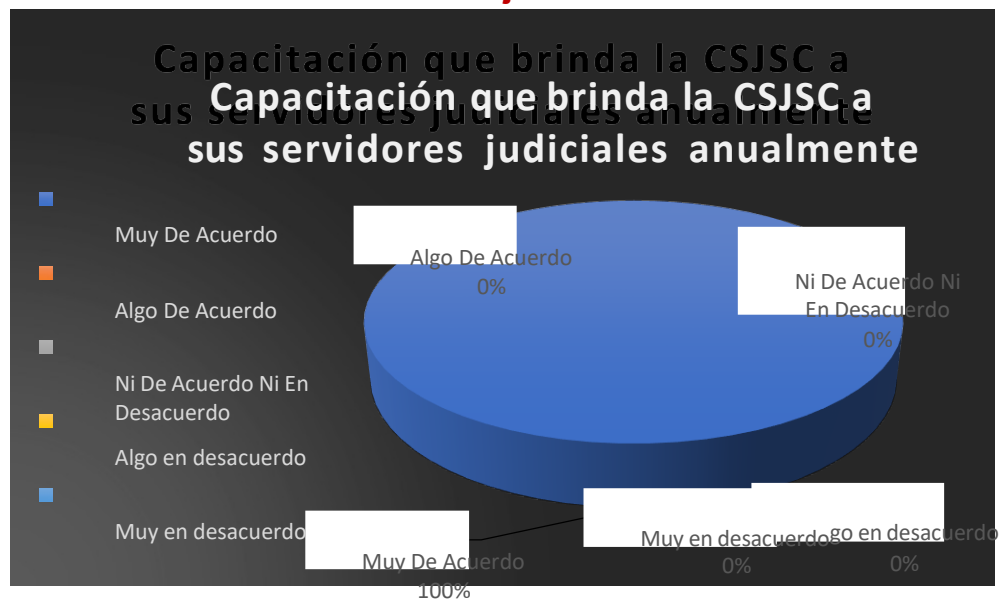


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 11, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo considerar que se debe promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo.

**12. Está de acuerdo con la capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente.**

Capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



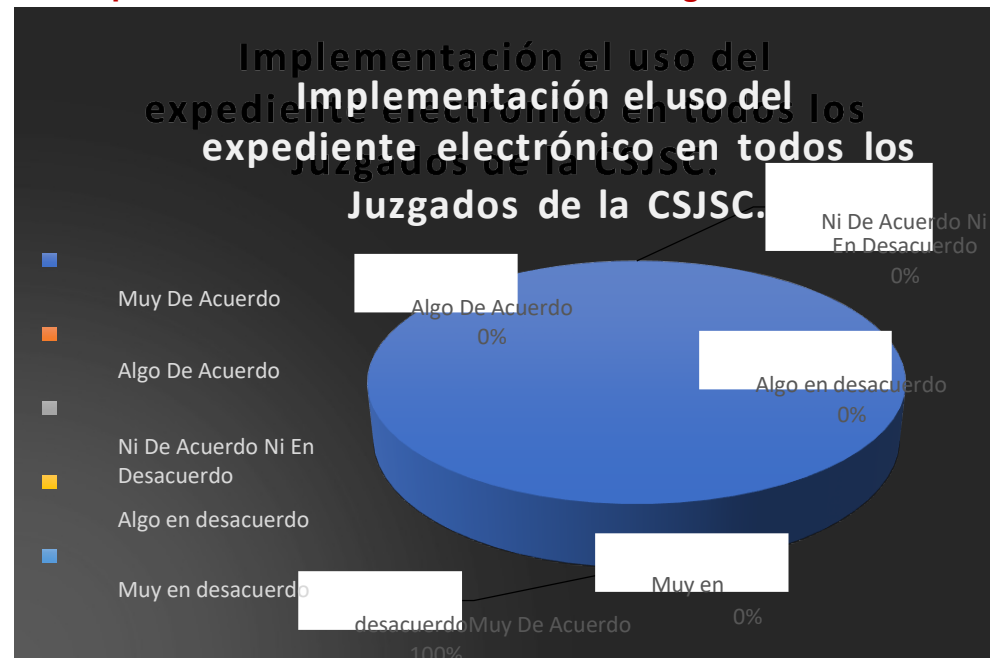
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 12, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo con la capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente

**13. Considera importante que se implemente el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.**

Implementación el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0

Muy en desacuerdo 0

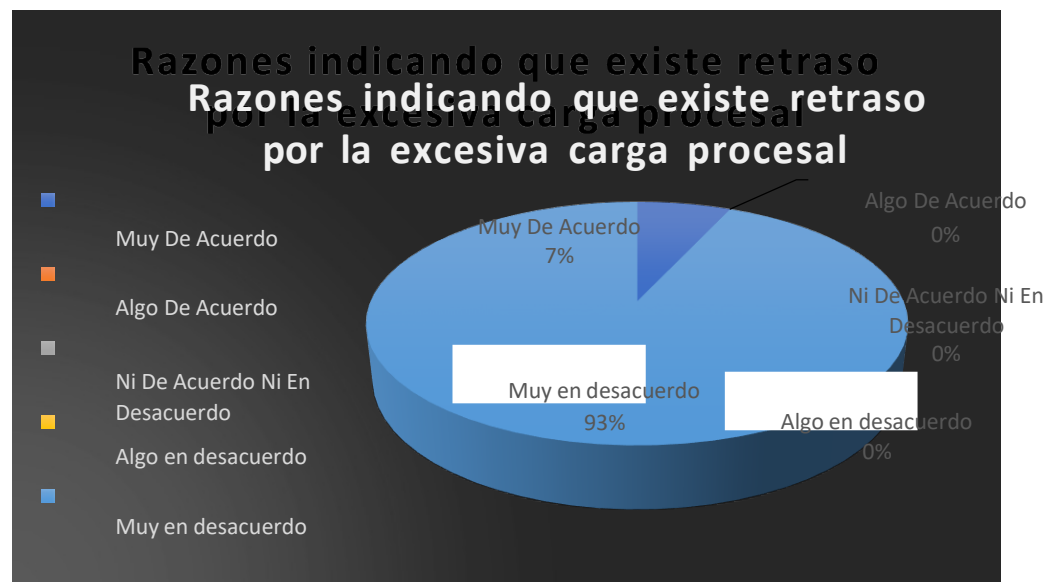


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 13, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo que se implemente el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.

**14. A su parecer casi siempre los secretarios judiciales colocan razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal.**

Razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal	
Muy De Acuerdo	2
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	28



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 14, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 93% de la frecuencia indica que se encuentra muy en desacuerdo que casi siempre los secretarios judiciales colocan razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal; por su lado el 7% indica estar muy de acuerdo.

**15. Cree necesario la creación de otros juzgados transitorios para apoyar en la descarga del Juzgado de origen.**

**Creación de otros juzgados transitorios para apoyar en la descarga del Juzgado de origen**

Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

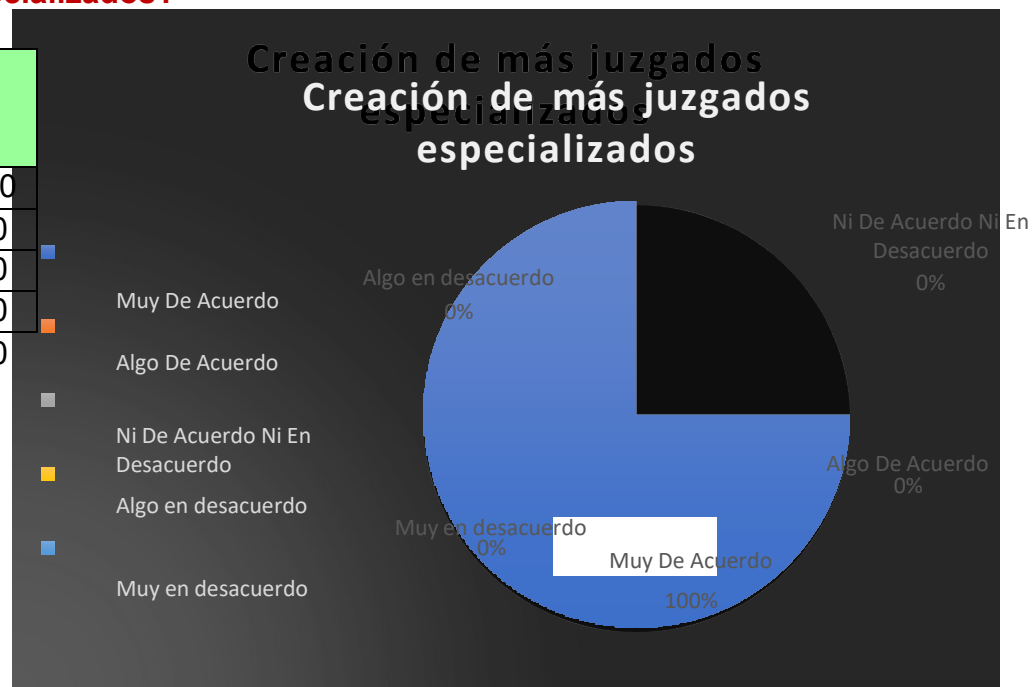


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 15, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo con la creación de otros juzgados transitorios.

**16. Teniendo en consideración el incremento de procesos en las sedes de la Selva Central, ¿Cree que es pertinente la creación de más juzgados especializados?**

Creación de más juzgados especializados	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

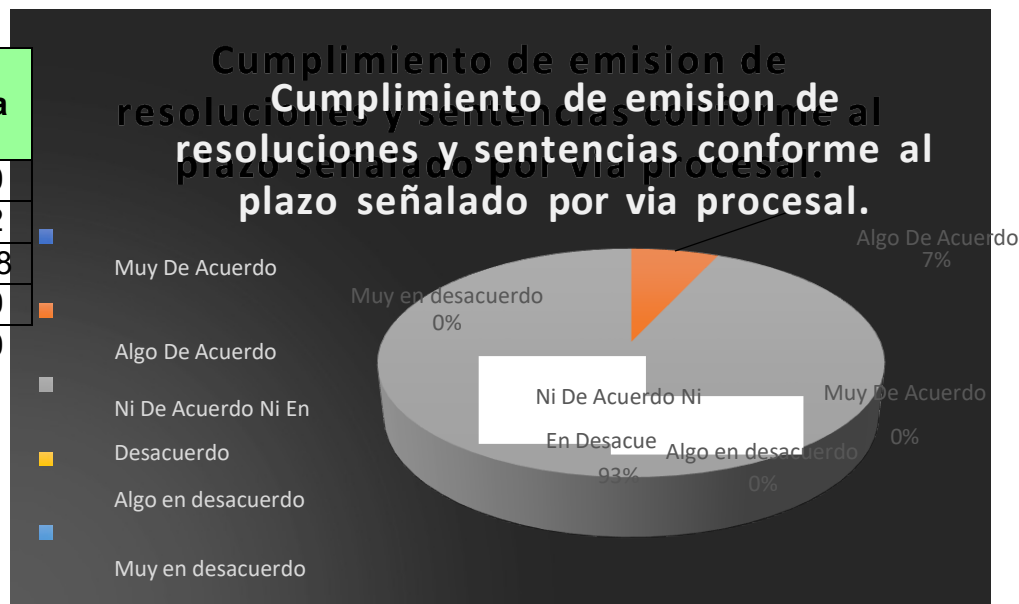


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 16, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo con la creación de más juzgados especializados.

**17. A su parecer se cumple con emitir las resoluciones y sentencias conforme a los plazos señalados para cada vía procesal.**

Cumplimiento de emisión de resoluciones y sentencias conforme al plazo señalado por vía procesal.	
Muy De Acuerdo	0
Algo De Acuerdo	2
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	28
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

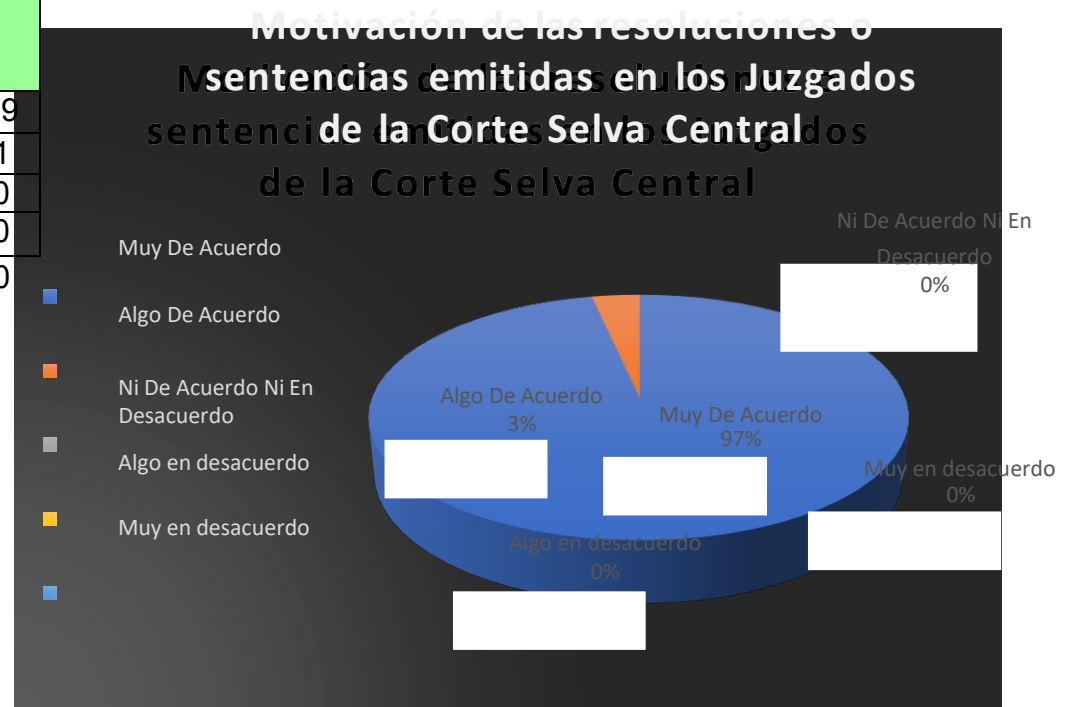


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 17, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 93% de la frecuencia indica que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo con la emisión las resoluciones y sentencias conforme a los plazos señalados para cada vía procesal; y el otro 7% se encuentra algo de acuerdo.

**18. ¿Considera debidamente motivada las resoluciones o sentencias emitidas en los Juzgados de la Corte Selva Central?**

Motivada las resoluciones o sentencias emitidas en los Juzgados de la Corte Selva Central	
Muy De Acuerdo	29
Algo De Acuerdo	1
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



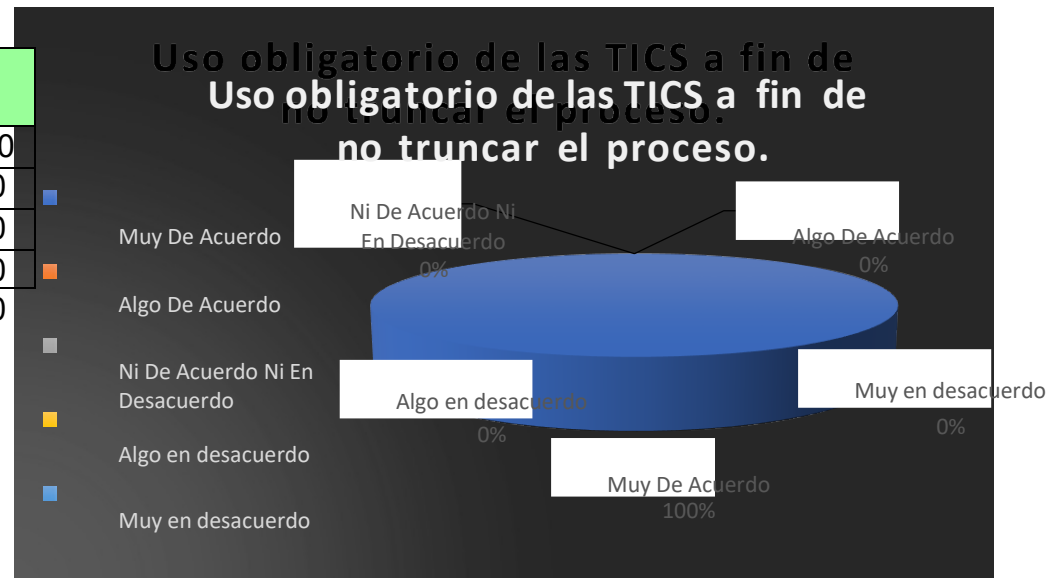
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 18, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo con la motivación de las resoluciones o sentencias emitidas en los Juzgados de la Corte Selva Central; y el otro 3% se encuentra algo de acuerdo.



**19. Durante la pandemia considera que los servidores judiciales deben hacer uso obligatorio de las TICS a fin de no truncar el proceso.**

Uso obligatorio de las TICS a fin de no truncar el proceso.	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

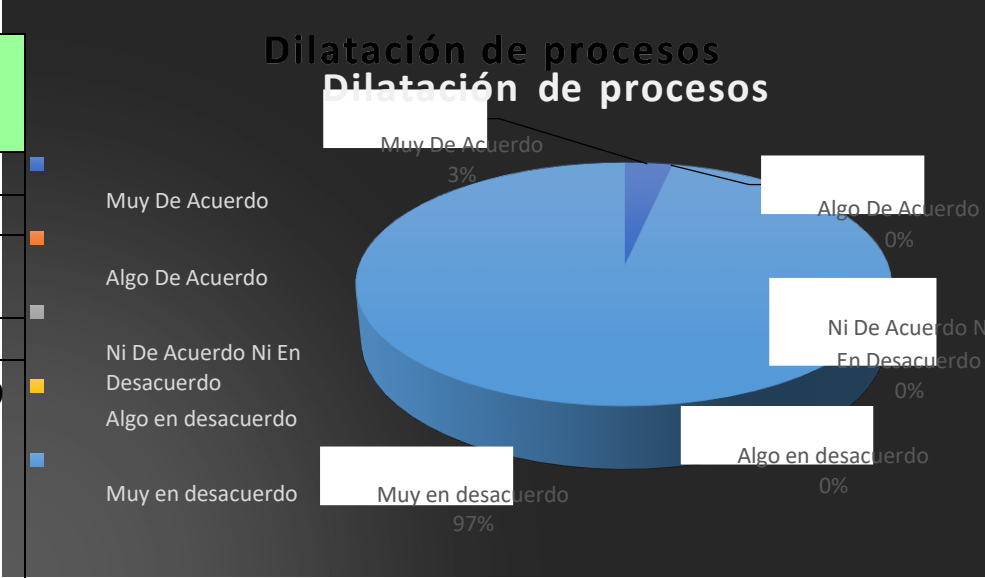


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 19, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo que los trabajadores deben hacer uso de las TICS sobre todo en esta pandemia.

**20. Durante el estado de emergencia, ha podido observar que los procesos judiciales se han venido dilatando**

Dilatación de procesos	
Muy De Acuerdo	1
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	29

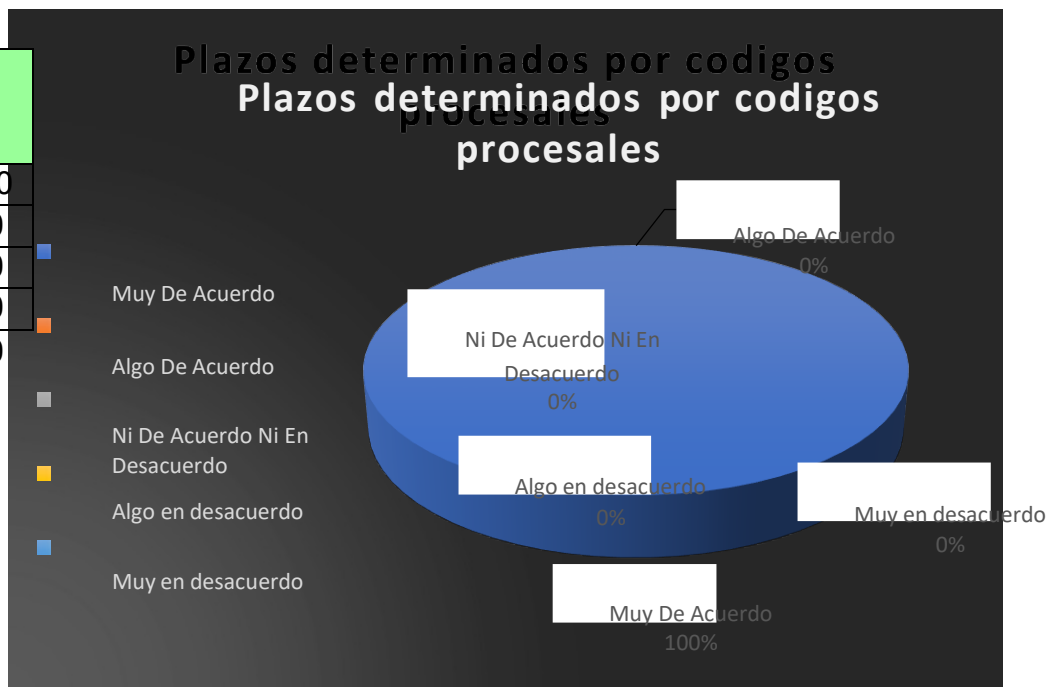


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 20, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra muy en desacuerdo como se vino dilatando los procesos en el estado de emergencia, y el 3% está muy de acuerdo con la premisa.

**21. Es necesario que los procesos judiciales sean tramitados dentro de los plazos determinados en los códigos procesales.**

Plazos determinados por códigos procesales	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 21, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo que se cumpla con los plazos establecidos en el código procesal.

**22. A su parecer ¿Los trabajadores deben cumplir y evidenciar su dominio según la especialidad en la que trabaje?**

Dominio del personal según especialidad	
Muy De Acuerdo	2
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	28
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 22, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 93% de la frecuencia indica que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre el dominio que debe tener el personal sobre su especialidad, el 7% está muy de acuerdo que si debe tener dominio.

**23. ¿Cree importante que constantemente se evalúe el nivel de ética en los trabajadores judiciales?**

Evaluar nivel de ética del trabajador	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



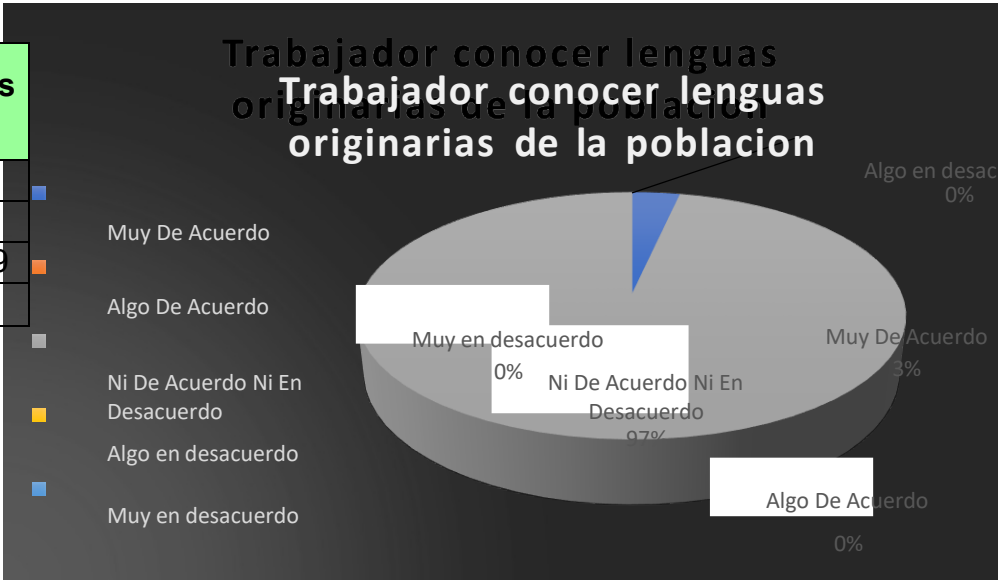
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 23, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo que se evalúe el nivel de ética de los trabajadores.

**24. Debe el trabajador judicial conocer y usar las lenguas originarias que la población posee.**

**Trabajador conocer lenguas originarias de la población**

Muy De Acuerdo	1
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	29
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0

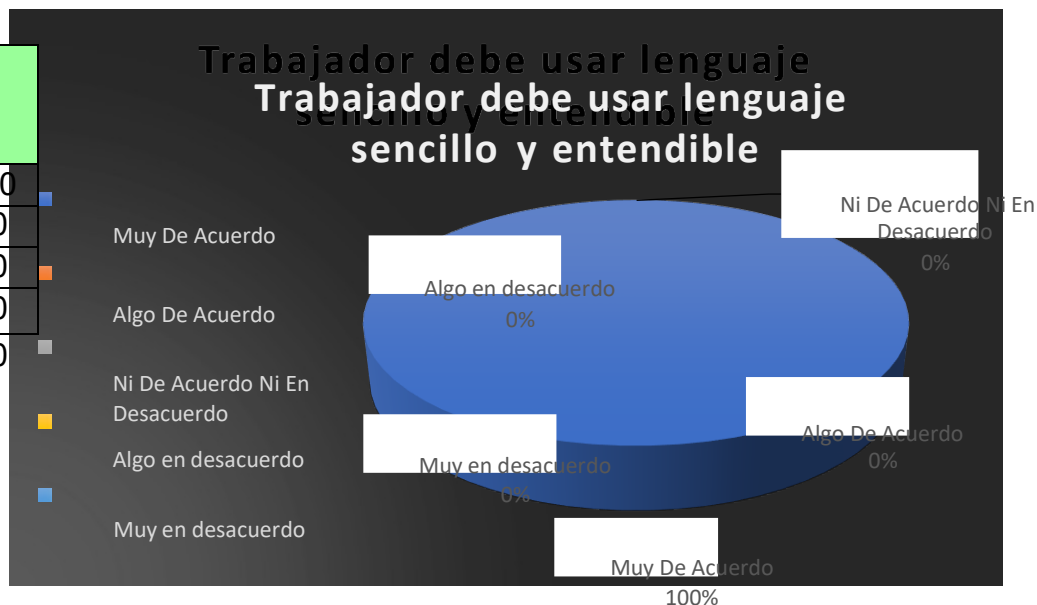


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 24, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 97% de la frecuencia indica que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo que se evalúe el trabajador conozca la lengua originaria que la población donde labora posee, mientras que el 3% está muy de acuerdo que si lo conozca.

**25. Los trabajadores judiciales deben utilizar un lenguaje sencillo y entendible para brindar información sobre los procesos judiciales.**

Trabajador debe usar lenguaje sencillo y entendible	
Muy De Acuerdo	30
Algo De Acuerdo	0
Ni De Acuerdo Ni En Desacuerdo	0
Algo en desacuerdo	0
Muy en desacuerdo	0



**Análisis:**

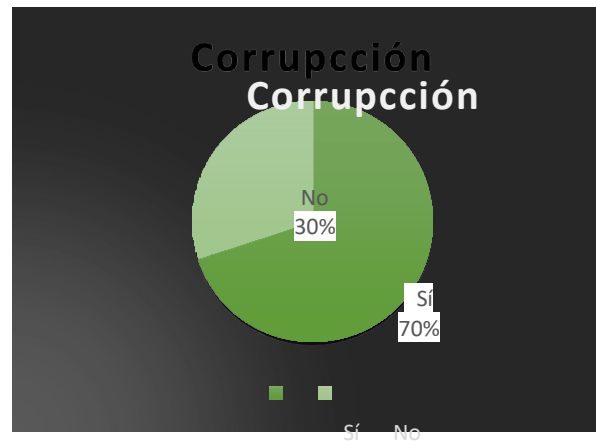
Observando la Tabla y Gráfico N° 25, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 30 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que se encuentra muy de acuerdo que el trabajador utilice un lenguaje sencillo y entendible para el usuario.

## TABLA Y FIGURAS DE LA ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

### Análisis de Ítems

1.1. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central? -----Corrupción

Corrupción	
Sí	7
No	3



### **Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 01, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 70% de la frecuencia indica que la corrupción si es uno de los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central; a diferencia del 30% que indica que no.



**1.2. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?-----Demora en el Trámite**

Demora en el trámite	
Sí	10
No	0

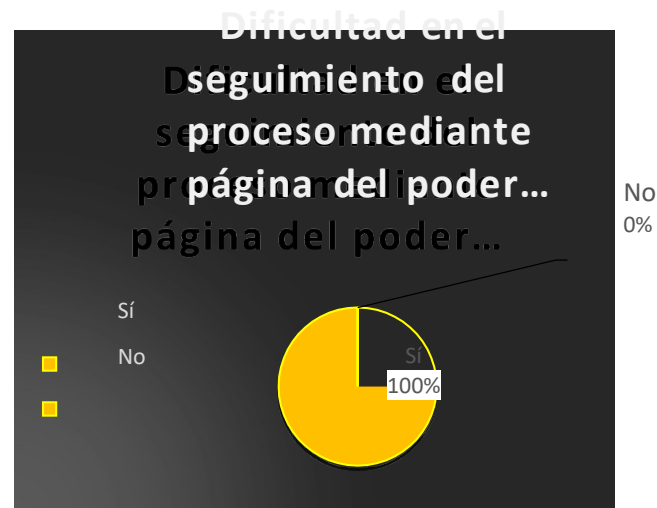


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 02, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que la demora en el trámite es uno de los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central.

**1.3. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central? ----- Dificultad en el seguimiento del proceso mediante página del poder**

Dificultad en el seguimiento del proceso mediante página del poder judicial	
Sí	10
No	0



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 03, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que la dificultad en el seguimiento del proceso mediante página del poder judiciales uno de los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central.

**2. ¿Considera Ud. que los trabajadores judiciales ofrecen un adecuado servicio en relación a la atención, que logra afianzar su confianza hacia la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?**

Servicio en relación a la atención	
Sí	4
No	6



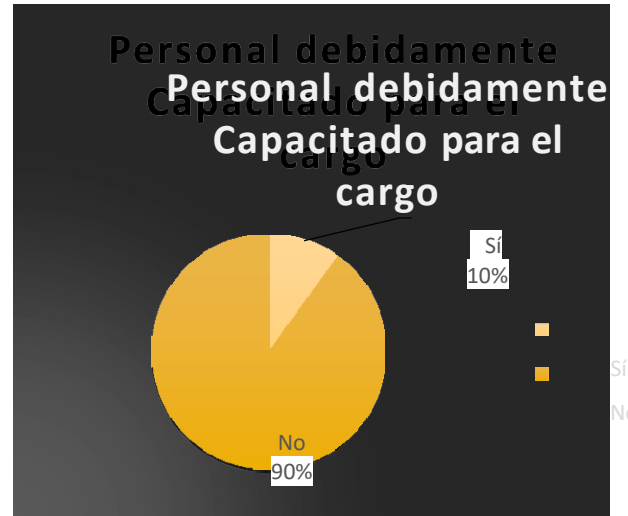
Sí No

**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 04, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 60% de la frecuencia indica que la corrupción no es adecuada el servicio en relación a la atención lo que no logra afianzar la confianza en la Corte Superior de Justicia de la Selva Central; a diferencia del 40% que indica que sí.

**3. ¿Considera Ud. que el personal jurisdiccional se encuentra debidamente capacitado para el cargo que desempeña?**

Personal debidamente Capacitado para el cargo	
Sí	1
No	9

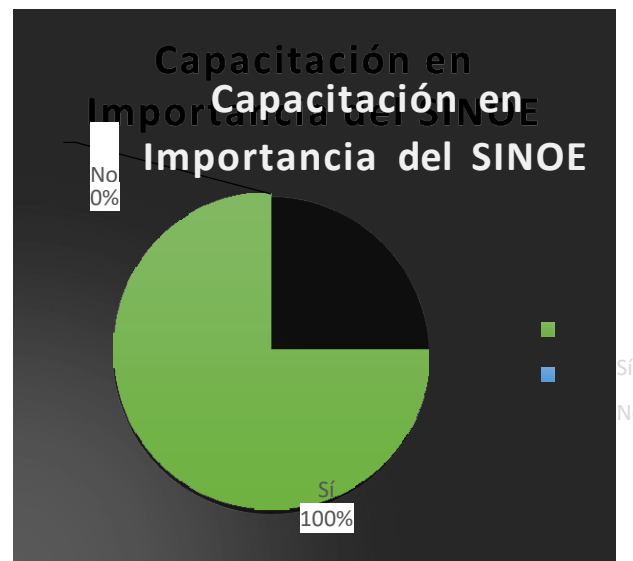


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 05, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 90% de la frecuencia indica que el personal no se encuentra debidamente capacitado para el cargo que desempeña; a diferencia del 10% que indica que sí.

4. ¿Considera Ud. que el poder judicial debería capacitar a la población sobre la importancia del uso del SINOE y las ventajas que traería a los procesos?

Capacitación en Importancia del SINOE	
Sí	10
No	0



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 06, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que considera que se debería capacitar a la población sobre la importancia del uso del SINOE y las ventajas que ofrecerían al proceso.

5. ¿Considera Ud. que la actualización del CEJ en la página del Poder Judicial ahorra tiempo y se hace más accesible saber el estado del proceso, en vez de acudir al órgano jurisdiccional?

Actualización del CEJ en la pag. Del Poder Judicial	
Sí	10
No	0



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 07, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que la actualización del CEJ en la página del Poder Judicial ahorraría tiempo y se haría más accesible conocer el estado del proceso, en vez de acudir al órgano jurisdiccional.

6. ¿Considera Ud. que le dan una pronta solución a su conflicto judicial?

Pronta solución a su conflicto judicial	
Sí	2
No	8

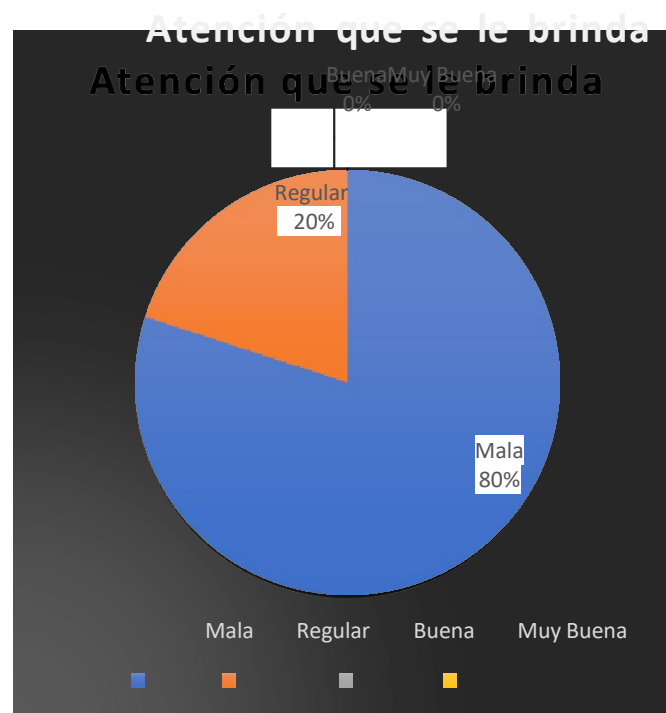


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 08, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 80% de la frecuencia indica que no le dan una pronta solución a su conflicto judicial; a diferencia del 20% que indica que sí.

7. ¿Ud., cómo calificaría la atención que le brindan los operadores judiciales en los juzgados de la CSJSC?

Atención que se le brinda	
Mala	8
Regular	2
Buena	0
Muy Buena	0



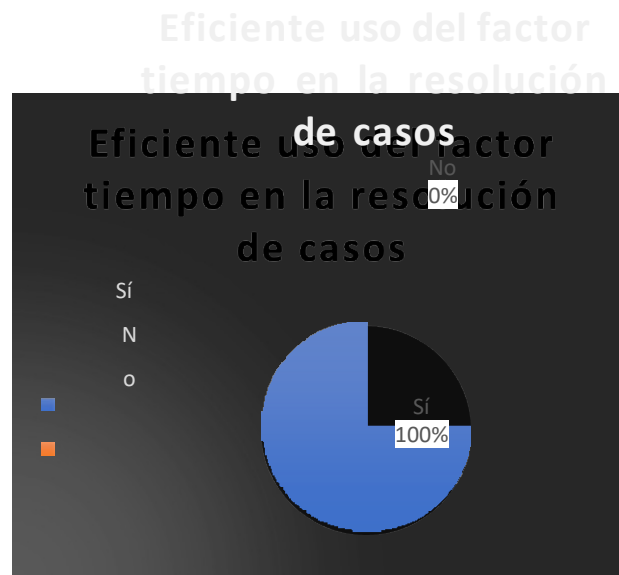
**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 09, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 80% de la frecuencia indica que la atención que se le brinda es mala; a diferencia del 20% que indica que es regular, pero buena y muy buena solo tienen el 0%.



**8.1. ¿Cree Ud. que con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría:  
Eficiente uso del factor tiempo en la resolución de casos**

Eficiente uso del factor tiempo en la resolución de casos	
Sí	10
No	0



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 10, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que la modernización del sistema de justicia en relación al recurso logístico y humano permitiría un eficiente uso del factor tiempo en la resolución de casos.

**8.2. ¿Cree Ud. que con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría: Seguridad de contar con profesionales altamente calificados**

Seguridad de contar con profesionales altamente calificados	
Sí	10
No	0

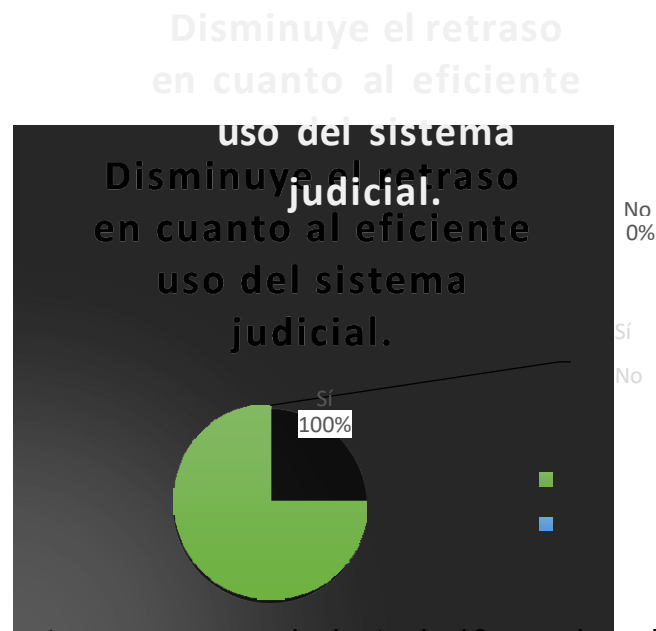


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 12, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que la modernización del sistema de justicia en relación al recurso logístico y humano permitiría mas seguridad de contar con profesionales altamente calificados.

**8.3. ¿Cree Ud. que con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría: Disminuye el retraso en cuanto al eficiente uso del sistema judicial.**

Disminuye el retraso en cuanto al eficiente uso del sistema judicial.	
Sí	10
No	0

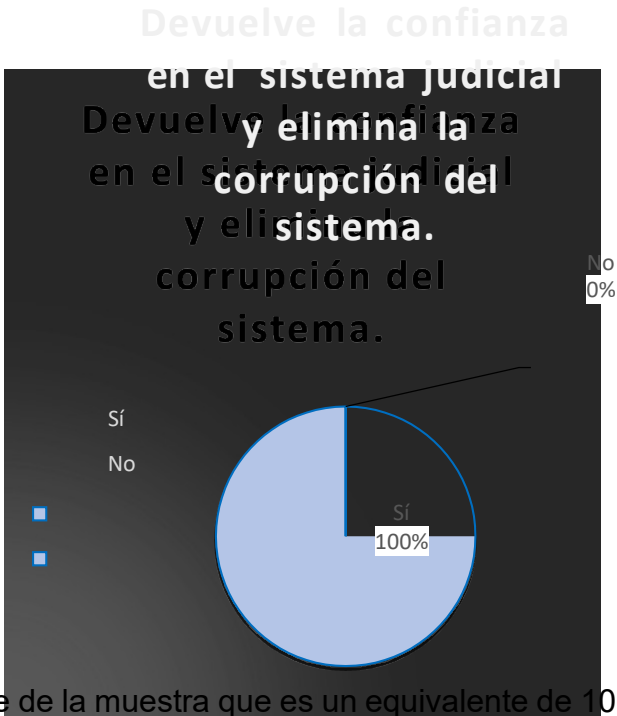


**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 11, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que la modernización del sistema de justicia en relación al recurso logístico y humano permitiría disminuir el retraso en cuanto al eficiente uso del sistema judicial.

**8.4. ¿Cree Ud. que con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría: Devuelve la confianza en el sistema judicial y elimina la corrupción del sistema.**

Devuelve la confianza en el sistema judicial y elimina la corrupción del sistema.	
Sí	10
No	0



**Análisis:**

Observando la Tabla y Gráfico N° 11, se desprende que de la muestra que es un equivalente de 10 usuarios a los cuales se les encuestó; el 100% de la frecuencia indica que la modernización del sistema de justicia en relación al recurso logístico y humano permitiría devolver la confianza en el sistema judicial y eliminar la corrupción del sistema.

**PRUEBA DEL  
XI- CUADRADO**

**POR VARIABLES:**

**CALCULO DEL XI-CUADRADO PARA LA VARIBLE DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS**

OBSERVADO IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS		
	SI	NO	TOTAL
RECURSOS LOGISTICOS	29	21	50
GESTION DE PERSONAL	30	23	53
CARGA PROCESAL	28	28	56
TOTAL	87	72	159
	0.54716981	0.45283019	1

ESPERADO IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS		
	SI	NO	TOTAL
RECURSOS LOGISTICOS	27.3584906	22.6415094	50
GESTION DE PERSONAL	29	24	53
CARGA PROCESAL	30.6415094	25.3584906	56
TOTAL	87	72	159

CALCULO CON FORMULA IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS		
	SI	NO	TOTAL
RECURSOS LOGISTICOS	0.09849057	0.11900943	0.2175
GESTION DE PERSONAL	0.03448276	0.04166667	0.07614943
CARGA PROCESAL	0.22771633	0.27515723	0.50287356
TOTAL	0.36068966	0.43583333	0.79652299

**XI-CUADRADO**  
0.79652299

### CALCULO DEL XI-CUADRADO PARA LA VARIABLE DE CALIDAD DE SERVICIOS

OBSERVADO IMC	CALIDAD DE SERVICIOS		
	SI	NO	TOTAL
CAPACIDAD DE RESPUESTA	30	19	49
PROFECIONALIDAD	32	27	59
COMUNICACIÓN	31	24	55
TOTAL	93	70	163
	0.57055215	0.42944785	1

ESPERADO IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS		
	SI	NO	TOTAL
RECURSOS LOGISTICOS	27.9570552	21.0429448	49
GESTION DE PERSONAL	33.6625767	25.3374233	59
CARGA PROCESAL	31.3803681	23.6196319	55
TOTAL	93	70	159

CALCULO CON FORMULA IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS		
	SI	NO	TOTAL
RECURSOS LOGISTICOS	0.14928695	0.19833837	0.34762532
GESTION DE PERSONAL	0.08211377	0.10909402	0.19120779
CARGA PROCESAL	0.00461052	0.00612541	0.01073593
TOTAL	0.23601124	0.31355779	0.54956904
			<b>0.54956904</b>

**PARA AMBAS VARIABLES (CRUZADAS)**

**CALCULO DEL XI-CUADRADO PARA LA VARIBLE DE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS y CALIDAD DE SERVICIO**

OBSERVADO IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS Y CALIDAD DE SERVICIO		
	SI	NO	TOTAL
RECURSOS LOGISTICOS	27	21	48
GESTION DE PERSONAL	29	25	54
CARGA PROCESAL	30	23	53
TOTAL	86	69	155
	<b>0.55483871</b>	<b>0.44516129</b>	

ESPERADO IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS		
	SI	NO	TOTAL
RECURSOS LOGISTICOS	26.6322581	21.3677419	48
GESTION DE PERSONAL	29.9612903	24.0387097	54
CARGA PROCESAL	29.4064516	23.5935484	53
TOTAL	<b>86</b>	<b>69</b>	159

CALCULO CON FORMULA IMC	CUMPLIMIENTO DE PLAZOS			XI- CUADRADO
	SI	NO	TOTAL	
RECURSOS LOGISTICOS	0.00507783	0.00632889	0.01140672	
GESTION DE PERSONAL	0.03084243	0.03844129	0.06928373	
CARGA PROCESAL	0.01198035	0.01493203	0.02691239	
TOTAL	<b>0.04790062</b>	<b>0.05970222</b>	0.10760284	<b>0.10760284</b>



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

N°



**TESIS:** “El cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención del usuario en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021”

**OBJETIVO:** El presente tiene por objetivo, recoger información de la muestra de estudio, a efecto de determinar la percepción del servicio que se brinda al usuario que acude a los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, en cuanto a los plazos procesales.

Esta encuesta va dirigida a trabajadores, magistrados, abogados litigantes. Por lo tanto, se solicita su colaboración voluntaria para participar respondiendo la presente e informándole que la misma tiene la calidad de anónima y reservada solo para el presente estudio.

**A que grupo de muestra pertenece:**

Trabajador  Judicial:      Magistrado:       Abogado litigante:

**INSTRUCCIÓN:** Lea Usted con atención cada una de las preguntas y marque con (X) la alternativa.

**Escala de medición:**

1: Muy de acuerdo (MDA)                                      2: Algo de acuerdo (ADA)  
3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDANED)      4: Algo en desacuerdo (AED)  
5: Muy en desacuerdo (MED)

N°	ENUNCIADO DE VARIABLE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PROCESALES	1	2	3	4	5
	<b>Recurso Logístico</b>					
1	Considera que la CSJS utiliza computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, para la facilidad de las labores jurisdiccionales.					
2	Desde su perspectiva, cree que el sistema utilizado por la CSJSC presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional.					
	¿Cree que es necesario uniformizar el					



3	Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, con la finalidad de acceder a la visualización adecuada de expedientes para su seguimiento?					
4	Teniendo en consideración que la CSJSC no es unidad ejecutora y depende de Lima, es necesario requerir mayor apoyo económico, para el mejoramiento del servicio que brinda.					

- 5 ¿Puede realizar el seguimiento de sus procesos judiciales llevados en los distintos juzgados de la CSJSC a través del portal del Poder Judicial en el CEJ?
- 6 ¿La falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño para dar cumplimiento a las labores judiciales?
- 7 Este año 2021 se ha recortado el recurso económico de caja, considera que esas limitaciones retrasan el crecimiento de la CSJSC para brindar un óptimo servicio en cuanto a la administración de justicia.

#### **Gestión de Personal**

- 8 Desde su parecer, considera que el personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa. Se debe verificar que cada personal jurisdiccional y
- 9 administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC
- 10 Es necesario que la CSJSC convoque a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas. Debe la CSJSC promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen
- 11 cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo.
- 12 Está de acuerdo con la capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente.

#### **Carga Procesal**

- 13 Considera importante que se implemente el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.

- 14 A su parecer casi siempre los secretarios judiciales colocan razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal.
- 15 Cree necesario la creación de otros juzgados transitorios para apoyar en la descarga del Juzgado de origen.  
Teniendo en consideración el incremento de procesos en las sedes de la Selva Central, cree que es pertinente la creación de más juzgados especializados
- 16 A su parecer los trabajadores de los juzgados de la CSJSC cumplen con emitir las resoluciones y sentencias conforme a los plazos señalados por cada vía procesal.
- 17 ¿Considera debidamente motivada las resoluciones o sentencias emitidas en los Juzgados de la Corte Selva Central?
- 18 Durante la pandemia considera que los servidores judiciales deben hacer uso obligatorio de las TICS a fin de no truncar el proceso.
- 19 Durante el estado de emergencia, ha podido observar que los procesos judiciales se han venido dilatando
- 20 Es necesario que los procesos judiciales sean tramitados dentro de los plazos determinados en los códigos procesales.
- 21

#### **Profesionalidad**

- 22 A su parecer los trabajadores deben cumplir evidenciar su dominio según la especialidad en la que trabaje.
- 23 ¿Cree importante que constantemente se evalúe el nivel de ética en los trabajadores judiciales?

#### **Comunicación**

- 24 Debe el trabajador judicial conocer y usar las lenguas originarias que la población posee.
- 25 Los trabajadores judiciales deben utilizar un lenguaje sencillo y entendible para brindar información sobre los procesos judiciales.

#### **Capacidad de Respuesta**



CUESTIONARIO N° 2

**TESIS:** “El cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención del usuario en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central,2020-2021”

**OBJETIVO:** El presente tiene por objetivo, recoger información de la muestra de estudio, a efecto de determinar la percepción del servicio que se brinda al usuario que acude a los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, en cuanto a los plazos procesales.

Esta encuesta va dirigido a usuarios que acuden a los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central. Por lo tanto, se solicita su colaboración voluntaria para participar respondiendo la presente e informándole que la misma tiene la calidad de anónima y reservada solo para el presente estudio.

**INSTRUCCIÓN:** Lea Usted con atención cada una de las preguntas y marque con (X) la alternativa.

1. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?

	SI	NO
A. Corrupción		
B. Demora en el Trámite		
C. Dificultad en el seguimiento del proceso mediante página del poder		

2. ¿Considera Ud. que los trabajadores judiciales ofrecen un adecuado servicio en relación a la atención, que logra afianzar su confianza hacia la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?

- A. Si ( )
- B. No ( )
- C. En algunos casos ( )

3. ¿Considera Ud. que el personal jurisdiccional se encuentra debidamente capacitado para el cargo que desempeña?

- A. Si ( )
- B. No ( )

4. ¿Considera Ud. que el poder judicial debería capacitar a la población sobre la importancia del uso del SINOE y las ventajas que traería a los procesos?

- A. Si ( )
- B. No ( )

5. ¿Considera Ud. que la actualización del CEJ en la página del poder judicial le ahorra tiempo y se hace más accesible saber el estado del proceso, en vez de acudir al órgano jurisdiccional?

- A. Si ( )
- B. No ( )

6. ¿Considera Ud. que le dan una pronta solución a su conflicto judicial?

- A. Si ( )
- B. No ( )

7. ¿Ud., cómo calificaría la atención que le brindan los operadores judiciales en los juzgados de la CSJSC?

- A. Mala ( )
- B. Regular ( )
- C. Buena ( )
- D. Muy Buena ( )

8. ¿Cree Ud. que con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría:

	SI	NO
<b>A. Eficiente uso del factor tiempo en la resolución de casos</b>		
<b>B. Seguridad de contar con profesionales altamente calificados</b>		
<b>C. Disminuye el retraso en cuanto al eficiente uso del sistema judicial.</b>		
<b>D. Devuelve la confianza en el sistema judicial y elimina la corrupción del sistema.</b>		

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS  
DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE  
EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor: DENJIRO FELIX DEL CARMEN IPARRAGUIRRE**

Presente

**Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-I, aula 17, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **El cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención del usuario en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Elizabeth  
Milagros  
Bazan  
RosalesDNI:  
46015631

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Cumplimiento de plazos procesales (procesos)**

Según Barney (1991), “La teoría de los recursos y capacidades”, trata en relación a las fortalezas y debilidades internas de una organización, pero en el presente caso tratamos de una institución pública. Esta teoría, es trascendental y preciso para que la organización potencialice a sus trabajadores en sus capacidades a fin de recabar arduas ventajas respecto a la idoneidad sostenible en el tiempo y que va a favorecer a la larga. (Barney, 1991. p. 20)

En ese contexto, las capacidades y recursos tienen un gran protagonismo con la tesis de la identificación de la organización. Es así que, en la actualidad, la podemos diferenciar por ser turbulento, incierto, global y complejo, es por ello que las empresas frecuentemente te preguntan qué necesidades pueden ser satisfechas organizacionalmente y cuáles no.

### **Dimensión 1: Recurso Logístico**

Son **recursos de logísticos** todos aquellos medios materiales y humanos de los que dispone, o deberían de disponer, para resguardar las necesidades resultantes de la actividad del centro y sus labores subsidiarias asociadas.

### **Dimensión 2: Gestión de Personal**

La gestión de personal es una labor necesaria para el correcto funcionamiento de cualquier empresa o institución, principalmente en aquellos casos de grandes compañías o instituciones con un gran número de empleados a su cargo, ya que se requiere una gestión de personal más ágil y estandarizada que permita solucionar todos los aspectos relativos a su gestión.

### **Dimensión 3: Carga Procesal**

Podemos definir a la carga procesal como el acto jurídico que debe confeccionarse durante el proceso, si se desea obtener cierta finalidad en interés propio, cuya omisión involucraría la pérdida de un efecto favorable durante el proceso y enfrentar uno desfavorable.



## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Cumplimiento de plazos procesales (procesos)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Recurso Logístico	Recursos materiales	<p><b>En la encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera que la CSJS utiliza computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, para la facilidad de las labores jurisdiccionales.</li> <li>2. Desde su perspectiva, cree que el sistema utilizado por la CSJSC presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional</li> <li>3. ¿Cree que es necesario uniformizar el Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, con la finalidad de acceder a la visualización adecuada de expedientes para su seguimiento?</li> <li>4. Teniendo en consideración que la CSJSC no es unidad ejecutora y depende de Lima, es necesario requerir mayor apoyo económico, para el mejoramiento del servicio que brinda</li> <li>5. ¿Puede realizar el seguimiento de sus procesos judiciales llevados en los distintos juzgados de la CSJSC a través del portal del Poder Judicial en el CEJ?</li> <li>6. ¿La falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño para dar cumplimiento a las labores judiciales?</li> <li>7. Este año 2021 se ha recortado el recurso económico de caja, considera que esas limitaciones retrasan el crecimiento de la CSJSC para brindar un óptimo servicio en cuanto a la administración de justicia</li> </ol>	<p><b>Encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</b></p> <p>1: Muy de acuerdo (MDA)</p> <p>2: Algo de acuerdo (ADA)</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDANED)</p> <p>4: Algo en desacuerdo (AED)</p> <p>5: Muy en desacuerdo (MED)</p>
	Recursos Económicos	<p><b>En la encuesta para usuarios:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8.- ¿Cree Ud. que, con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría:</li> </ol>	

	Recursos Financieros	<p><b>En la Guía de Entrevista:</b></p> <p>3. ¿Considera Ud., que se debe realizar cambios en cuanto a la administración de Justicia en la Corte Superior de justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?</p> <p>6. ¿A su parecer c r e e n e c e s a r i a la aplicación de nuevas políticas que ayudarían a la modernización de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, pero sobre todo a lograr la eficiencia en cuanto al recurso tiempo para obtener justicia oportuna? ¿Como cuáles?</p>	<p><b>Encuesta para justiciables o usuarios:</b></p> <p>De elección múltiple.</p>
--	----------------------	--	---

Gestión de Personal	Distribución de plazas según CAP	<p><b><u>En la encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</u></b></p> <p>8. Desde su parecer, considera que el personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa.</p> <p>9. Se debe verificar que cada personal jurisdiccional y administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC</p> <p>10. Es necesario que la CSJSC convoque a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas.</p> <p>11. Debe la CSJSC promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo</p> <p>12. Está de acuerdo con la capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente.</p>	<p><b>Guía de entrevista:</b></p> <p>Uso de preguntas directas y abiertas.</p>
	Selección y capacitación del personal	<p><b><u>En la encuesta para usuarios:</u></b></p> <p>3. ¿Considera Ud. que el personal jurisdiccional se encuentra debidamente capacitado para el cargo que desempeña?</p> <p>4. ¿Considera Ud. que el poder judicial debería capacitar a la población sobre la importancia del uso del SINOE y las ventajas que traería a los procesos?</p>	
		<p><b><u>En la Guía de Entrevista:</u></b></p> <p>4. ¿De acuerdo a su perspectiva encuentra deficiencias en relación al recurso humano que componen los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?</p>	
Carga Procesal	Expediente electrónico	<p><b><u>En la encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</u></b></p> <p>13. Considera importante que se implemente el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.</p> <p>14. A su parecer casi siempre los secretarios judiciales colocan razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal.</p> <p>15. Cree necesario la creación de otros juzgados transitorios para apoyar en la descarga del Juzgado de origen.</p> <p>16. Teniendo en consideración el incremento de procesos en las sedes de la Selva Central, cree que es pertinente la creación de más juzgados especializados</p>	
	Creación de Juzgado según población	<p><b><u>En la encuesta para usuarios:</u></b></p> <p>5. ¿Considera Ud. que la actualización del CEJ en la página del poder judicial le ahorra tiempo y se hace más accesible saber el estado del proceso, en vez de acudir al órgano jurisdiccional?</p>	

**En la Guía de Entrevista:**

2. ¿Por qué cree Ud. que en la actualidad no se cumplen con los plazos señalados para cada tipo de proceso judicial?

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PROCESALES (PROCESOS)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
1	Considera que la CSJS utiliza computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, para la facilidad de las labores jurisdiccionales	X		x		X		
2	Desde su perspectiva, cree que el sistema utilizado por la CSJSC presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional	X		X		X		
3	¿Cree que es necesario uniformizar el Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, con la finalidad de acceder a la visualización adecuada de expedientes para su seguimiento?	X		X		X		
4	Teniendo en consideración que la CSJSC no es unidad ejecutora y depende de Lima, es necesario requerir mayor apoyo económico, para el mejoramiento del servicio que brinda	X		X		X		
5	¿Puede realizar el seguimiento de sus procesos judiciales llevados en los distintos juzgados de la CSJSC a través del portal del Poder Judicial en el CEJ?	X		X		X		
6	¿La falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño para dar cumplimiento a las labores judiciales?	X		X		X		
7	Este año 2021 se ha recortado el recurso económico de caja, considera que esas limitaciones retrasan el crecimiento de la CSJSC para brindar un óptimo servicio en cuanto a la administración de justicia	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIALES</b>								
	8.- ¿Cree Ud. que, con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría:	X		X		X		
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>								
	3. ¿Considera Ud., que se debe realizar cambios en cuanto a la administración de Justicia en la Corte Superior de justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?	X		X		X		
	6. ¿A su parecer cree necesario a la aplicación de nuevas políticas que ayudarían a la modernización de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, pero sobre todo a lograr la eficiencia en cuanto al recurso tiempo para obtener justicia oportuna? ¿Como cuáles?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
8	Desde su parecer, considera que el personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa.	X		X		X		

9	Se debe verificar que cada personal jurisdiccional y administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC	X		X		X		
10	Es necesario que la CSJSC convoque a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas.	X		X		X		
11	Debe la CSJSC promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo	X		X		X		
12	Está de acuerdo con la capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente.	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIABLES</b>								
	3. ¿Considera Ud. que el personal jurisdiccional se encuentra debidamente capacitado para el cargo que desempeña?	X		X		X		
	4. ¿Considera Ud. que el poder judicial debería capacitar a la población sobre la importancia del uso del SINOE y las ventajas que traería a los procesos?	X		X		X		
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>								
	4. ¿De acuerdo a su perspectiva encuentra deficiencias en relación al recurso humano que componen los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
13	Considera importante que se implemente el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.	X		X		X		
14	A su parecer casi siempre los secretarios judiciales colocan razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal.	X		X		X		
15	Cree necesario la creación de otros juzgados transitorios para apoyar en la descarga del Juzgado de origen.	X		X		X		
16	Teniendo en consideración el incremento de procesos en las sedes de la Selva Central, cree que es pertinente la creación de más juzgados especializados	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIABLES</b>								
	5. ¿Considera Ud. que la actualización del CEJ en la página del poder judicial le ahorra tiempo y se hace más accesible saber el estado del proceso, en vez de acudir al órgano jurisdiccional?	X		X		X		
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>								

	2. ¿Por qué cree Ud. que en la actualidad no se cumplen con los plazos señalados para cada tipo de proceso judicial?	X		X		X		
--	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna

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

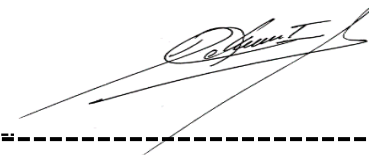
**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Denjiro Félix Del Carmen Iparraguirre            **DNI:** 41168860

**Especialidad del validador:** Dr. en Derecho / Mtro. en Ciencias de la Educación: Mención en Investigación y Docencia Superior.

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

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Denjiro Félix Del Carmen Iparraguirre**

41168860

**08 de junio del 2021.**

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Calidad de servicio en la atención del usuario**

Según la escuela Nórdica se dice que, para tratar asuntos sobre la calidad de servicio es transcendental porque facilita la atención al diseño en el que se encuadra el servicio prestado; quiere decir que, demanda una correcta valoración de las expectativas o anhelos de los clientes y de esa manera poder determinar cómo se va brindar el servicio. Por su parte, la escuela Norteamericana representado por Berry, Parasuraman y Zeithaml (1985, 1988) citado por Bedia (2007) señalan que la eficacia de servicio es un juicio que se hace genéricamente y que abarca todo lo inmerso al cliente en la respuesta a la excelencia, deficiencia, o superioridad del servicio que recibe, luego de haberse realizado la comparación entre las expectativas que tiene inicialmente el usuario y el servicio que se le da, pero sobre todo las impresiones que haya observado a partir de dar uso a ese servicio.

### **Dimensión 1: Capacidad de respuesta**

Anónimo (2010) nos dice que: “Es la que medirá el tiempo acontecido en el cual se emita una respuesta. Podría ser el tiempo que difiere al realizar el servicio, también puede ser la prontitud con la que un distribuidor de servicio da la respuesta a dicha solicitud, necesidad o consulta según sea el caso.” (p.259)

### **Dimensión 2: Profesionalidad**

Navas (2015) por su parte, nos dice que “el profesionalismo es el conjunto de reglas que debe poseer todo trabajador público, con el propósito de obtener una efectividad en el lugar donde labora.” Mientras que ISMI (2014) precisó que: “la profesionalidad demanda tener un conocimiento extenso y concreto en relación a los servicios que brinda la entidad, desde todo aspecto; para así solucionar los problemas que presentan cada usuario; dado de ese modo una solución eficaz a los usuarios, generando una óptima relación con ellos.”

### **Dimensión 3: Comunicación**

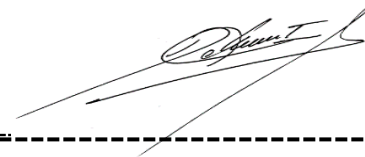


Paz (2005) precisó que la comunicación es un punto fundamental en lo que atañe al servicio al cliente o en nuestro caso a los usuarios. Asumiendo en consideración que los clientes son los que producen la necesidad para la presencia de una entidad; es por ello, que si una sociedad anhela mantenerse en el tiempo necesita conservar clientes que permanezcan satisfechos con la atención brindada, es ahí donde la comunicación adquiere protagonismo. Puesto que todos sabemos, que es necesario que la entidad informe al usuario por medio de un lenguaje preciso y claro.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**  
**Variable: Calidad de servicio en la atención del usuario**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Capacidad de Respuesta	Emisión de autos y sentencia a tiempo	17. A su parecer los trabajadores de los juzgados de la CSJSC cumplen con emitir las resoluciones y sentencias conforme a los plazos señalados para cada vía procesal. 18. ¿Considera debidamente motivada las resoluciones o sentencias emitidas en los Juzgados de la Corte Selva Central? 19. Durante la pandemia considera que los servidores judiciales deben hacer uso obligatorio de las TICS a fin de no trunca el proceso. 20. Durante el estado de emergencia, ha podido observar que los procesos judiciales se han venido dilatando 21. Es necesario que los procesos judiciales sean tramitados dentro de los plazos determinados en los códigos procesales.	<b>Encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</b>  1: Muy de acuerdo (MDA)  2: Algo de acuerdo (ADA)  3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDANED)  4: Algo en desacuerdo (AED)  5: Muy en desacuerdo (MED)
	Cumplimientos de plazos según proceso	<b>En la encuesta para usuarios:</b> 6. ¿Considera Ud. que le dan una pronta solución a su conflicto judicial?	
Profesionalidad	Uso de los TICS		
	Personal idóneo al cargo	22. A su parecer los trabajadores deben cumplir evidenciar su dominio según la especialidad en la que trabaje.  23. ¿Cree importante que constantemente se evalúe el nivel de ética en los trabajadores judiciales?	
	Nivel de corrupción en la CSJSC	<b>En la encuesta para usuarios:</b> 1. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?  <b>En la Guía de Entrevista:</b> 1. ¿Qué dificultades apreció durante el estado de pandemia que considere que dilataron su proceso ante los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?	<b>Encuesta para justiciables o usuarios:</b>  De elección múltiple.

Comunicación	Utilización de la lengua usada por el usuario	<p>24. Debe el trabajador judicial conocer y usar las lenguas originarias que la población posee.</p> <p>25. Los trabajadores judiciales deben utilizar un lenguaje sencillo y entendible para brindar información sobre los procesos judiciales.</p>	<b>Guía de entrevista:</b>
	Utilización de lenguaje entendible para el justiciable	<p><b>En la encuesta para usuarios:</b></p> <p>2. ¿Considera Ud. que los trabajadores judiciales ofrecen un adecuado servicio en relación a la atención, que logra afianzar su confianza hacia la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?</p> <p>7. Ud., ¿cómo calificaría la atención que le brindan los operadores judiciales en los juzgados de la CSJSC?</p> <p><b>En la Guía de Entrevista:</b></p> <p>5 . ¿Cómo calificaría Ud. la calidad de servicio que brindan los operadores j urisdiccionales en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?</p>	Uso de preguntas directas y abiertas.



Denjiro Félix Del Carmen Iparraguirre

41168860

08 de junio del 2021.

# **DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

**Señor: LUIS ALFREDO ACOSTA REYMUNDO**

Presente

**Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto**

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción 2021-I, aula 17, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.


El título nombre del proyecto de investigación es: **El cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención del usuario en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021**” y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Elizabeth Milagros Bazan Rosales

DNI: 46015631

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### **Variable: Cumplimiento de plazos procesales (procesos)**

Según Barney (1991), “La teoría de los recursos y capacidades”, trata en relación a las fortalezas y debilidades internas de una organización, pero en el presente caso tratamos de una institución pública. Esta teoría, es trascendental y preciso para que la organización potencialice a sus trabajadores en sus capacidades a fin de recabar arduas ventajas respecto a la idoneidad sostenible en el tiempo y que va a favorecer a la larga. (Barney, 1991. p. 20)

En ese contexto, las capacidades y recursos tienen un gran protagonismo con la tesis de la identificación de la organización. Es así que, en la actualidad, la podemos diferenciar por ser turbulento, incierto, global y complejo, es por ello que las empresas frecuentemente te preguntan qué necesidades pueden ser satisfechas organizacionalmente y cuáles no.

### **Dimensión 1: Recurso Logístico**

Son **recursos de logísticos** todos aquellos medios materiales y humanos de los que dispone, o deberían de disponer, para resguardar las necesidades resultantes de la actividad del centro y sus labores subsidiarias asociadas.

### **Dimensión 2: Gestión de Personal**

La gestión de personal es una labor necesaria para el correcto funcionamiento de cualquier empresa o institución, principalmente en aquellos casos de grandes compañías o instituciones con un gran número de empleados a su cargo, ya que se requiere una gestión de personal más ágil y estandarizada que permita solucionar todos los aspectos relativos a su gestión.

### **Dimensión 3: Carga Procesal**

Podemos definir a la carga procesal como el acto jurídico que debe confeccionarse durante el proceso, si se desea obtener cierta finalidad en interés propio, cuya omisión involucraría la pérdida de un efecto favorable durante el proceso y enfrentar uno desfavorable.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Cumplimiento de plazos procesales (procesos)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Recurso Logístico	Recursos materiales	<p><b><u>En la encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Considera que la CSJS utiliza computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, para la facilidad de las labores jurisdiccionales.</li> <li>2. Desde su perspectiva, cree que el sistema utilizado por la CSJSC presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional</li> <li>3. ¿Cree que es necesario uniformizar el Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, con la finalidad de acceder a la visualización adecuada de expedientes para su seguimiento?</li> <li>4. Teniendo en consideración que la CSJSC no es unidad ejecutora y depende de Lima, es necesario requerir mayor apoyo económico, para el mejoramiento del servicio que brinda</li> <li>5. ¿Puede realizar el seguimiento de sus procesos judiciales llevados en los distintos juzgados de la CSJSC a través del portal del Poder Judicial en el CEJ?</li> <li>6. ¿La falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño para dar cumplimiento a las labores judiciales?</li> <li>7. Este año 2021 se ha recortado el recurso económico de caja, considera que esas limitaciones retrasan el crecimiento de la CSJSC para brindar un óptimo servicio en cuanto a la administración de justicia</li> </ol>	<p><b>Encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</b></p> <p>1: Muy de acuerdo (MDA)</p> <p>2: Algo de acuerdo (ADA)</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDANED)</p> <p>4: Algo en desacuerdo (AED)</p> <p>5: Muy en desacuerdo (MED)</p>
	Recursos Económicos	<p><b><u>En la encuesta para usuarios:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>8.- ¿Cree Ud. que, con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría:</li> </ol>	



	Recursos Financieros	<p style="text-align: center;"><b><u>En la Guía de Entrevista:</u></b></p> <p>3. ¿Considera Ud., que se debe realizar cambios en cuanto a la administración de Justicia en la Corte Superior de justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?</p> <p>6. ¿A su parecer cree necesario a la aplicación de nuevas políticas que ayudarían a la modernización de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, pero sobre todo a lograr la eficiencia en cuanto al recurso tiempo para obtener justicia oportuna? ¿Como cuáles?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Encuesta para justiciables o usuarios:</b></p> <p style="text-align: center;">De elección múltiple.</p>
--	----------------------	--	---

Gestión de Personal	Distribución de plazas según CAP	<p><b><u>En la encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</u></b></p> <p>8. Desde su parecer, considera que el personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa.</p> <p>9. Se debe verificar que cada personal jurisdiccional y administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC</p> <p>10. Es necesario que la CSJSC convoque a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas.</p> <p>11. Debe la CSJSC promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo</p> <p>12. Está de acuerdo con la capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente.</p>	<p><b>Guía de entrevista:</b></p> <p>Uso de preguntas directas y abiertas.</p>
	Selección y capacitación del personal	<p><b><u>En la encuesta para usuarios:</u></b></p> <p>3. ¿Considera Ud. que el personal jurisdiccional se encuentra debidamente capacitado para el cargo que desempeña?</p> <p>4. ¿Considera Ud. que el poder judicial debería capacitar a la población sobre la importancia del uso del SINOE y las ventajas que traería a los procesos?</p>	
		<p><b><u>En la Guía de Entrevista:</u></b></p> <p>4. ¿De acuerdo a su perspectiva encuentra deficiencias en relación al recurso humano que componen los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?</p>	
Carga Procesal	Expediente electrónico	<p><b><u>En la encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</u></b></p> <p>13. Considera importante que se implemente el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.</p> <p>14. A su parecer casi siempre los secretarios judiciales colocan razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal.</p> <p>15. Cree necesario la creación de otros juzgados transitorios para apoyar en la descarga del Juzgado de origen.</p> <p>16. Teniendo en consideración el incremento de procesos en las sedes de la Selva Central, cree que es pertinente la creación de más juzgados especializados</p>	
	Creación de Juzgado según población	<p><b><u>En la encuesta para usuarios:</u></b></p> <p>5. ¿Considera Ud. que la actualización del CEJ en la página del poder judicial le ahorra tiempo y se hace más accesible saber el estado del proceso, en vez de acudir al órgano jurisdiccional?</p>	

**En la Guía de Entrevista:**

2. ¿Por qué cree Ud. que en la actualidad no se cumplen con los plazos señalados para cada tipo de proceso judicial?

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PROCESALES (PROCESOS)**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
1	Considera que la CSJS utiliza computadoras de última generación, impresoras y fotocopiadoras multifuncionales, escáneres, entre otros, para la facilidad de las labores jurisdiccionales	X		x		X		
2	Desde su perspectiva, cree que el sistema utilizado por la CSJSC presenta deficiencias, lo que dificulta el avance del trabajo jurisdiccional	X		X		X		
3	¿Cree que es necesario uniformizar el Sistema Integrado Judicial en las tres sedes de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, con la finalidad de acceder a la visualización adecuada de expedientes para su seguimiento?	X		X		X		
4	Teniendo en consideración que la CSJSC no es unidad ejecutora y depende de Lima, es necesario requerir mayor apoyo económico, para el mejoramiento del servicio que brinda	X		X		X		
5	¿Puede realizar el seguimiento de sus procesos judiciales llevados en los distintos juzgados de la CSJSC a través del portal del Poder Judicial en el CEJ?	X		X		X		
6	¿La falta de conocimiento de la población sobre el uso del SINOE para las notificaciones retrasa el desempeño para dar cumplimiento a las labores judiciales?	X		X		X		
7	Este año 2021 se ha recortado el recurso económico de caja, considera que esas limitaciones retrasan el crecimiento de la CSJSC para brindar un óptimo servicio en cuanto a la administración de justicia	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIALES</b>								
	8.- ¿Cree Ud. que, con la modernización del sistema de justicia, en relación a recursos logísticos y humanos le permitiría:	X		X		X		
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>								
	3. ¿Considera Ud., que se debe realizar cambios en cuanto a la administración de Justicia en la Corte Superior de justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?	X		X		X		

	6. ¿A su parecer c r e e n e c e s a r i a la aplicación de nuevas políticas que ayudarían a la modernización de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, pero sobre todo a lograr la eficiencia en cuanto al recurso tiempo para obtener justicia oportuna? ¿Como cuáles?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
<b>8</b>	Desde su parecer, considera que el personal jurisdiccional de los Juzgados de la CSJSC está capacitado para desempeñar el cargo que ocupa.	X		X		X		

9	Se debe verificar que cada personal jurisdiccional y administrativo sea contratado respecto al requerimiento del CAP manejado por la CSJSC	X		X		X		
10	Es necesario que la CSJSC convoque a concursos de méritos, y no solo procesos CAS o contrataciones directas.	X		X		X		
11	Debe la CSJSC promover anualmente a sus servidores jurisdiccionales para que ocupen cargos de mayor rango, si es que estos cumplen con el perfil requerido para el cargo	X		X		X		
12	Está de acuerdo con la capacitación que brinda la CSJSC a sus servidores judiciales anualmente.	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIABLES</b>								
	3. ¿Considera Ud. que el personal jurisdiccional se encuentra debidamente capacitado para el cargo que desempeña?	X		X		X		
	4. ¿Considera Ud. que el poder judicial debería capacitar a la población sobre la importancia del uso del SINOE y las ventajas que traería a los procesos?	X		X		X		
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>								
	4. ¿De acuerdo a su perspectiva encuentra deficiencias en relación al recurso humano que componen los órganos jurisdiccionales de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central? ¿Cuáles serían?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
13	Considera importante que se implemente el uso del expediente electrónico en todos los Juzgados de la CSJSC.	X		X		X		
14	A su parecer casi siempre los secretarios judiciales colocan razones indicando que existe retraso por la excesiva carga procesal.	X		X		X		
15	Cree necesario la creación de otros juzgados transitorios para apoyar en la descarga del Juzgado de origen.	X		X		X		
16	Teniendo en consideración el incremento de procesos en las sedes de la Selva Central, cree que es pertinente la creación de más juzgados especializados	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIABLES</b>								
	5. ¿Considera Ud. que la actualización del CEJ en la página del poder judicial le ahorra tiempo y se hace más accesible saber el estado del proceso, en vez de acudir al órgano jurisdiccional?	X		X		X		
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>								

	2. ¿Por qué cree Ud. que en la actualidad no se cumplen con los plazos señalados para cada tipo de proceso judicial?	X		X		X		
--	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Ninguna


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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Magister Luis Alfredo Acosta Reymundo        **DNI:** 19868313

**Especialidad del validador:** Mtro. En Derecho y Ciencias Políticas – Docente de Educación Superior.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

específica del constructo



**Luis Alfredo Acosta Reymundo**  
**19868313**

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

**08 de junio del 2021.**

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable: Calidad de servicio en la atención del usuario**

Según la escuela Nórdica se dice que, para tratar asuntos sobre la calidad de servicio es transcendental porque facilita la atención al diseño en el que se encuadra el servicio prestado; quiere decir que, demanda una correcta valoración de las expectativas o anhelos de los clientes y de esa manera poder determinar cómo se va brindar el servicio. Por su parte, la escuela Norteamericana representado por Berry, Parasuraman y Zeithaml (1985, 1988) citado por Bedia (2007) señalan que la eficacia de servicio es un juicio que se hace genéricamente y que abarca todo lo inmerso al cliente en la respuesta a la excelencia, deficiencia, o superioridad del servicio que recibe, luego de haberse realizado la comparación entre las expectativas que tiene inicialmente el usuario y el servicio que se le da, pero sobre todo las impresiones que haya observado a partir de dar uso a ese servicio.

### **Dimensión 1: Capacidad de respuesta**

Anónimo (2010) nos dice que: “Es la que medirá el tiempo acontecido en el cual se emita una respuesta. Podría ser el tiempo que difiere al realizar el servicio, también puede ser la prontitud con la que un distribuidor de servicio da la respuesta a dicha solicitud, necesidad o consulta según sea el caso.” (p.259)

### **Dimensión 2: Profesionalidad**

Navas (2015) por su parte, nos dice que “el profesionalismo es el conjunto de reglas que debe poseer todo trabajador público, con el propósito de obtener una efectividad en el lugar donde labora.” Mientras que ISMI (2014) precisó que: “la profesionalidad demanda tener un conocimiento extenso y concreto en relación a los servicios que brinda la entidad, desde todo aspecto; para así solucionar los problemas que presentan cada usuario; dado de ese modo una solución eficaz a los usuarios, generando una óptima relación con ellos.”

### **Dimensión 3: Comunicación**



Paz (2005) precisó que la comunicación es un punto fundamental en lo que atañe al servicio al cliente o en nuestro caso a los usuarios. Asumiendo en consideración que los clientes son los que producen la necesidad para la presencia de una entidad; es por ello, que si una sociedad anhela mantenerse en el tiempo necesita conservar clientes que permanezcan satisfechos con la atención brindada, es ahí donde la comunicación adquiere protagonismo. Puesto que todos sabemos, que es necesario que la entidad informe al usuario por medio de un lenguaje preciso y claro.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable: Calidad de servicio en la atención del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Capacidad de Respuesta	Emisión de autos y sentencia a tiempo	<p>17. A su parecer los trabajadores de los juzgados de la CSJSC cumplen con emitir las resoluciones y sentencias conforme a los plazos señalados para cada vía procesal.</p> <p>18. ¿Considera debidamente motivada las resoluciones o sentencias emitidas en los Juzgados de la Corte Selva Central?</p> <p>19. Durante la pandemia considera que los servidores judiciales deben hacer uso obligatorio de las TICS a fin de no truncar el proceso.</p> <p>20. Durante el estado de emergencia, ha podido observar que los procesos judiciales se han venido dilatando</p> <p>21. Es necesario que los procesos judiciales sean tramitados dentro de los plazos determinados en los códigos procesales.</p>	<p><b>Encuesta para trabajadores, magistrados y abogados:</b></p> <p>1: Muy de acuerdo (MDA)</p> <p>2: Algo de acuerdo (ADA)</p> <p>3: Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NDANED)</p> <p>4: Algo en desacuerdo (AED)</p> <p>5: Muy en desacuerdo (MED)</p>
	Cumplimientos de plazos según proceso	<p><b>En la encuesta para usuarios:</b></p> <p>6. ¿Considera Ud. que le dan una pronta solución a su conflicto judicial?</p>	
Uso de los TICS	<p>22. A su parecer los trabajadores deben cumplir evidenciar su dominio según la especialidad en la que trabaje.</p> <p>23. ¿Cree importante que constantemente se evalúe el nivel de ética en los trabajadores judiciales?</p>		
Profesionalidad	<p>Personal idóneo al cargo</p> <p>Nivel de corrupción en la</p>	<p><b>En la encuesta para usuarios:</b></p> <p>1. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?</p>	

	CSJSC	<p><b><u>En la Guía de Entrevista:</u></b></p> <p>1. ¿Qué dificultades apreció durante el estado de pandemia que considere que dilataron su proceso ante los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?</p>	<p><b>Encuesta para justiciables o usuarios:</b></p> <p>De elección múltiple.</p> <p><b>Guía de entrevista:</b></p>
Comunicación	Utilización de la lengua usada por el usuario	<p>24. Debe el trabajador judicial conocer y usar las lenguas originarias que la población posee.</p> <p>25. Los trabajadores judiciales deben utilizar un lenguaje sencillo y entendible para brindar información sobre los procesos judiciales.</p>	

	Utilización de lenguaje entendible para el justiciable	<p style="text-align: center;"><b><u>En la encuesta para usuarios:</u></b></p> 2. ¿Considera Ud. que los trabajadores judiciales ofrecen un adecuado servicio en relación a la atención, que logra afianzar su confianza hacia la Corte Superior de Justicia de la Selva Central? 7. Ud., ¿cómo calificaría la atención que le brindan los operadores judiciales en los juzgados de la CSJSC?	Uso de preguntas directas y abiertas.
		<p style="text-align: center;"><b><u>En la Guía de Entrevista:</u></b></p> 5. ¿Cómo calificaría Ud. la calidad de servicio que brindan los operadores jurisdiccionales en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?	

Fuente: Elaboración propia.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSION 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
17	A su parecer los trabajadores de los juzgados de la CSJSC cumplen con emitir las resoluciones y sentencias conforme a los plazos señalados para cada vía procesal.	X		X		X		
18	¿Considera debidamente motivada las resoluciones o sentencias emitidas en los Juzgados de la Corte Selva Central?	X		X		X		
19	Durante la pandemia considera que los servidores judiciales deben hacer uso obligatorio de las TICS a fin de no truncar el proceso.	X		X		X		
20	Durante el estado de emergencia, ha podido observar que los procesos judiciales se han venido dilatando.	X		X		X		
21	Es necesario que los procesos judiciales sean tramitados dentro de los plazos determinados en los códigos procesales.	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIABLES</b>								
	6. ¿Considera Ud. que le dan una pronta solución a su conflicto judicial?	X		X		X		
<b>DIMENSION 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>								
22	A su parecer los trabajadores deben cumplir evidenciar su dominio según la especialidad en la que trabaje.	X		X		X		
23	¿Cree importante que constantemente se evalúe el nivel de ética en los trabajadores judiciales?	X		X		X		
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIABLES</b>								
	¿Cuáles considera Ud., que son los factores que le impide confiar en la administración de justicia que realizan los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?	X		X		X		
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>								
	¿Qué dificultades apreció durante el estado de pandemia que considere que dilataron su proceso ante los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?	X		X		X		

DIMENSION 3		Si	No	Si	No	Si	No
<b>EN LA ENCUESTA PARA TRABAJADORES, MAGISTRADOS Y ABOGADOS</b>							
24	Debe el trabajador judicial conocer y usar las lenguas originarias que la población posee.	X		X		X	
25	Los trabajadores judiciales deben utilizar un lenguaje sencillo y entendible para brindar información sobre los procesos judiciales.	X		X		X	
<b>EN LA ENCUESTA PARA USUARIOS O JUSTICIALES</b>							
	2. ¿Considera Ud. que los trabajadores judiciales ofrecen un adecuado servicio en relación a la atención, que logra afianzar su confianza hacia la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?	X		X		X	
	7. Ud., ¿cómo calificaría la atención que le brindan los operadores judiciales en los juzgados de la CSJSC?	X		X		X	
<b>EN LA GUIA DE ENTREVISTA</b>							
	5. ¿Cómo calificaría Ud. la calidad de servicio que brindan los operadores jurisdiccionales en los juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central?	X		X		X	

observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [ x ]

Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ] Apellidos y nombres del juez validador. Magister Luis Alfredo Acosta

Reymundo

DNI: 19868313



**Luis Alfredo Acosta Reymundo**

**19868313**

**Especialidad del validador: Mtro. En Derecho y Ciencias Políticas – Docente Universitario.**

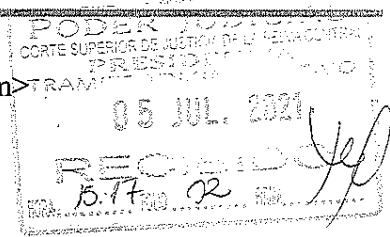
**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Presidencia CSJ Selva Central - SOLICITO AUTORIZACION**

**De:** Elizabeth Milagros Bazan Rosales <milagrosabog@gmail.com>  
**A:** <presidencia\_csjselvacentral@pj.gob.pe>  
**Fecha:** 5/07/2021 14:05  
**Tema:** SOLICITO AUTORIZACION  
**Adjuntos:** SOLICITUD A PRESIDENCIA.pdf



Buenas tardes:

Anexo mi solicitud a fin de poder proveerla conforme a Ley, agradecería su pronta atención, la misma que sirve para mi proyecto de tesis. Muchas gracias.

CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA SELVA CENTRAL

PRESIDENCIA

PROYECTO EDA: 05/07/21

Comunicar autorización y  
poner en conocimiento de  
la Adm. Distntal, a fin  
de que brinde las facilidades  
del caso.



ANA MARIA LOPEZ ARROYO  
PRESIDENTA  
Corte Superior de Justicia de la Selva Central

Satipo, 02 de julio del 2021.

**DOCTORA:**

**ANA MARIA LOPEZ ARROYO**

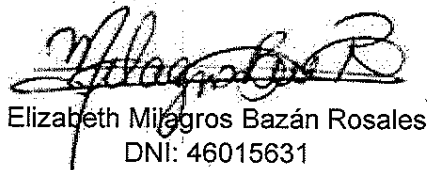
**Presidenta de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central**

Ciudad. –

**De mi mayor consideración:**

Tengo el honor de presentarme ante usted, en mi condición de estudiante del Programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en la Universidad Cesar Vallejo, motivo por el que me encuentro desarrollando la tesis para la obtención del grado, titulada: **"EL CUMPLIMIENTO DE PLAZOS PROCESALES Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO EN LOS JUZGADOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA SELVA CENTRAL, 2020-2021"**, motivo por el cual acudo a su digno Despacho a fin de **SOLICITAR** su **autorización para la obtención de información, desarrollo y aplicación del trabajo de investigación** señalado, en la institución que su persona representa.

Agradeciendo de antemano su atención a la presente solicitud, y sin otro en particular, aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

  
Elizabeth Milagros Bazán Rosales  
DNI: 46015631



## ANEXO N° 1

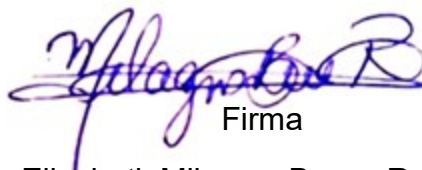
### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR

Yo, Elizabeth Milagros Bazan Rosales estudiante de la Escuela de Posgrado y del Programa Académico Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Lima Norte, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación para Tesis titulado “**El cumplimiento de plazos procesales y la calidad de servicio en la atención del usuario en los Juzgados de la Corte Superior de Justicia de la Selva Central, 2020-2021**”, son:

1. De mi autoría.
2. La presente Tesis no ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
3. El presente Trabajo de Investigación no ha sido publicado ni presentado anteriormente.
4. Los resultados presentados en el Trabajo de Investigación son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigente en la Universidad César Vallejo.

Lima, 31 de mayo del 2021



Firma

Elizabeth Milagros Bazan Rosales

DNI N° 46015631