



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CARGA PROCESAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA DEL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE SAN MARTIN DE PORRES Y
LOS OLIVOS, 2021

Línea de investigación:
Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Derecho Penal

Autora

Muro Castañeda, Lucy Adela

Asesor

Ambrosio Reyes, Jorge Luis

ORCID: 0000-0001-7073-2555

Jurado

Alarcón Menéndez, Jorge Miguel

Morante León, Jorge Salomón

Vilca Pinche, Wuiston

Lima - Perú

2025

CARGA PROCESAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DEL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE SAN MARTIN DE PORRES Y LOS OLIVOS, 2021.

INFORME DE ORIGINALIDAD

29%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal

Trabajo del estudiante

12%

2

mapsus.net

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.unfv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

8

repositorio.continental.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

9

explainedy.com

Fuente de Internet

<1%

10

Submitted to Universidad Alas Peruanas

Trabajo del estudiante

<1%

11

renati.sunedu.gob.pe

Fuente de Internet

<1%



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

CARGA PROCESAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE
JUSTICIA DEL JUZGADO DE PAZ LETRADO DE SAN MARTIN DE PORRES Y LOS
OLIVOS, 2021

Línea de investigación

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el Grado Académico de

Maestra en Derecho Penal

Autora

Muro Castañeda, Lucy Adela

Asesor

Ambrosio Reyes, Jorge Luis

ORCID: 0000-0001-7073-2555

Jurado

Alarcón Menéndez, Jorge Miguel

Morante León, Jorge Salomón

Vilca Pinche, Wuiston

Lima – Perú

2025

Dedicatoria:

Dedico este trabajo a mi madre que desde el cielo espero se sienta orgullosa de mí y que siga siendo ese angelito que ilumina mi camino quien me inculco todos los valores que pongo en práctica en cada actuar de mi vida

Agradecimientos:

Agradezco de manera muy especial a mis hijos: Raúl y Lucy, así como a mi esposo quienes me apoyaron y acompañaron en todo momento de crecimiento de mi carrera, siendo mi motor y motivo para poder concluir mis estudios de especialización, el cual hoy espero con mucha emoción poder obtener mi tan ansiado Título de MAGISTER

ÍNDICE

Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	2
1.2 Descripción del problema	4
1.3 Formulación del problema	5
1.4 Antecedentes	6
1.5 Justificación de la investigación	11
1.6 Limitaciones de la investigación	11
1.7 Objetivos	12
1.8 hipótesis	13
II. MARCO TEÓRICO	14
2.1 El Estado de derecho y la separación de poderes	14
2.2 Independencia del Poder Judicial y acceso a la justicia	17
2.3 Teorías relacionadas a la administración de justicia	19
2.4 Marco conceptual	21
III. MÉTODO	27
3.1 Tipo de investigación	27
3.2 Población y muestra	27
3.3 Operacionalización de Variables	28
3.4 Instrumentos	29
3.5 Procedimientos	29
3.6 Análisis de datos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	43
VI. CONCLUSIONES	49
VII. RECOMENDACIONES	50
VIII. REFERENCIAS	51
IX. ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de datos de la variable carga procesal	31
Tabla 2. Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores sustanciales	32
Tabla 3. Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial	33
Tabla 4. Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores predominantes	34
Tabla 5. Distribución de datos de la variable calidad de atención	35
Tabla 6. Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad física/estructural	36
Tabla 7. Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad humana	37
Tabla 8. Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión Calidad de servicio	38
Tabla 9. Spearman entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021	39
Tabla 10. Spearman entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021	40
Tabla 11. Spearman entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021	41
Tabla 12. Spearman entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de datos de la variable carga procesal	31
Figura 2. Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores sustanciales	32
Figura 3. Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial	33
Figura 4. Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores predominantes	34
Figura 5. Distribución de datos de la variable calidad de atención	35
Figura 6. Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad física/estructural	36
Figura 7. Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad humana	37
Figura 8. Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad de servicio	38

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación que existe entre la carga procesal y la calidad en la atención en el proceso administrativo de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021. **Método:** Este estudio es de tipo básico y relacionado, presenta un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. El universo poblacional fueron 25 abogados del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, para la muestra específica y por conveniencia para la investigación se consideró la misma cantidad de personas.

Resultados: Se determinó que la carga procesal se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos. También, se identificó que la carga procesal en su dimensión factores sustanciales se relaciona de manera inversa con un mejor sistema de calidad en la atención en el proceso administrativo de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos. Asimismo, Se identifico que la carga procesal en sus dimensiones factores intermediación y concentración judicial se relaciona de manera inversa con un mejor sistema de calidad en la atención en el proceso administrativo de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos. También, se encontró que la carga procesal en su dimensión factores predominantes se relaciona de manera inversa con un mejor sistema de calidad en la atención en el proceso administrativo de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos. **Conclusiones:** Existe una relación directa entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia de la Judicatura de Paz Letrado de los distritos de San Martin de Porres y Los Olivos.

Palabras Claves: carga procesal, calidad de atención, administración de justicia

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the procedural load and the quality of care in the Administration of Justice of the Court of Peace of San Martin de Porres and Los Olivos, 2021. **Method:** This study is of a basic and related type, it presents a non-experimental design and a quantitative approach. The population universe was 25 lawyers from the Court of Peace of San Martin de Porres and Los Olivos, for the specific sample and for convenience for the research, the same number of people was considered. **Results:** It was determined that the procedural load is inversely related to the quality of care in the Administration of Justice of the Court of Peace of San Martin de Porres and Los Olivos. Also, it was identified that the procedural load in its substantial factors dimension is inversely related to the quality of care in the Administration of Justice of the Court of Peace of San Martin de Porres and Los Olivos. Likewise, it was identified that the procedural load in its dimension factors concentration and judicial immediacy is inversely related to the quality of care in the Administration of Justice of the Court of Peace of San Martin de Porres and Los Olivos. Also, it was found that the procedural load in its dimension predominant factors is inversely related to the quality of care in the Administration of Justice of the Court of Peace of San Martin de Porres and Los Olivos. **Conclusions:** There is a direct relationship between the procedural load and the quality of care in the Administration of Justice of the Court of Peace of San Martin de Porres and Los Olivos.

Keywords: caseload, quality of care, administration of justice

I. INTRODUCCIÓN

La Justicia no se ha quedado al margen de los problemas provocados por el coronavirus. En 2020, los tribunales estuvieron casi paralizados durante meses. Pero esta terrible experiencia también impulsa el salto a la digitalización y una nueva organización que puede brindar mejores y más eficientes servicios, sin embargo, uno de los problemas más incidentes es mejorar la velocidad de los procesos.

Si bien se han desarrollado un mejor nivel en el ámbito de las normativas en los últimos años en lo referente a los derechos, a la democracia, y a los sistemas jurídicos y civiles para la defensa del ciudadano, la realidad nos muestra que una amplia gama de sectores sociales en el continente, particularmente sectores desfavorecidos como el público femenino, la comunidad nativa y los niños, tienen un acceso insuficiente a la justicia.

El objetivo genérico de este estudio es determinar la relación que existe entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martín De Porres y Los Olivos, en el periodo 2021.

La investigación es de tipo básico y relacionado, presenta un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. El universo poblacional fueron 25 abogados de la Judicatura de Paz Letrado de los distritos de San Martín de Porres y los Olivos, para la muestra específica y por conveniencia para la investigación se consideró la misma cantidad de personas.

La problemática materia de este estudio es la relación existente entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia de la Judicatura de Paz Letrado de los distritos de San Martín de Porres y los Olivos

1.1 Planteamiento del problema

La Justicia no se ha quedado al margen de los problemas provocados por el coronavirus. En 2020, los tribunales estuvieron casi paralizados durante meses. Pero esta terrible experiencia también impulsa el salto a la digitalización y una nueva organización que puede brindar mejores y más eficientes servicios, sin embargo uno de los problemas más incidentes es mejorar la velocidad de los procesos. Un abogado de Sevilla, España, supo hace unas semanas que había sido citado a un juicio de sobreseimiento en 2024, cuando la lista de espera media era inferior a un año, y solicitó amparo al Tribunal Constitucional. Daniel Sánchez propone combatir las ineficiencias del sistema en los tribunales. Condenó que algunos juicios se retrasaran hasta 2026. Abogados piden apoyo institucional. “No hay motivo más legítimo que combatir la insoportable y trágica lentitud de la justicia.” (Diario Cinco días de España, 2022)

Por su parte, el Banco Interamericano de Salud informa que los servidores públicos de justicia tienen un reto considerable de comprender como el uso de la tecnología en el ámbito de la justicia puede mejorar la accesibilidad y legitimidad en los procesos. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020)

A nivel de Latinoamérica, también se observa que existe una necesidad creciente de mejorar su capacidad institucional para brindar servicios de gobierno digital. Esta necesidad presenta un desafío importante, ya que revela una gran brecha en la capacidad de la región para brindar servicios públicos efectivos que se adapten a las necesidades. De igual forma, el uso de la tecnología se está dando con mayor auge en la región, principalmente en el sector público como una estrategia adecuada para buscar la modernización del sector público. De hecho, las TIC se consideran la base para un mejor desempeño del sector público en sus principales tareas. Cuando se ejecuta correctamente, su adopción ha cambiado la forma en que las agencias gubernamentales brindan servicios públicos, colaboran entre sí para encontrar soluciones a

problemas complejos y, a su vez, cambia la forma en que se crea valor público para los ciudadanos. (Banco Interamericano de Desarrollo, 2020)

Si bien se han desarrollado un mejor nivel en el ámbito de las normativas en los últimos años en lo referente a los derechos, a la democracia, y a los sistemas jurídicos y civiles para la defensa del ciudadano, la realidad nos muestra que una amplia gama de sectores sociales en el continente, particularmente sectores desfavorecidos como el público femenino, la comunidad nativa y los niños, tienen un acceso insuficiente o insuficiente a la justicia (Lovatón, 2015). Tal como se presenta en un artículo acerca de la calidad del servicio del Juzgado Civil de Colombia, se encontró que el servicio brindado no cumplió con las expectativas de los usuarios. (Cortés, 2015)

En conclusión, la actualidad demuestra que estamos ante cambios en el sistema de justicia. Además, asistimos a una ola de interés por su labor absolutamente inédita en nuestra historia política y social, y la labor de la justicia es prácticamente irrelevante. A diferencia de Estados Unidos, la trayectoria sociopolítica y económico en Latinoamérica está casi enteramente fuera del funcionamiento de su poder judicial. Esto parece ser una desviación fundamental de los períodos anteriores en comparación con las reformas que se han aprobado o se están discutiendo. Hemos aprendido que el poder judicial se ha convertido en un actor relevante en nuestra sociedad dado que está asociado con el crecimiento de la economía y de la sociedad en sí, teniendo la capacidad de controlar incluso problemas como la corrupción y la violación de derechos humanos. (Correa, 2020)

Ahora bien, es posible plantearse la cuestión de la igualdad en el poder judicial. No solo reflexionar sobre la accesibilidad a la justicia, como han propuesto los organizadores, sino también sobre si las decisiones judiciales pueden reducir el nivel de desigualdad y discriminación presente en las sociedades latinoamericanas. (Correa, 2020)

Por otro lado, según el Poder Judicial peruano, en cuanto a los servicios prestados, en el primer trimestre de 2021 hubo un total de 340.910 procesos judiciales principales resueltos en juicio y ejecución, de los cuales se resolvieron 131.099 (38,5%) procesos. por profesionales de familia, Las profesiones penales tienen 86.634 (25,4%) procesos, resolución laboral 69.891 (20,5%) procesos y resolución civil 53.286 (15,6%). (Poder Judicial, 2021)

En el ámbito jurídico nacional la realidad es de gran complejidad principalmente caracterizado por un flujo lento en sus procesos y tramitaciones judiciales ya sea en el ámbito civil o penal, donde se sugiere que las funciones de los jueces pueden ser utilizadas para mitigar Carga procesal, con el fin de que el inconveniente del descubrimiento no se manifieste en casos superiores, sin embargo los casos reglamentarios deben ser reconocidos por un juez ubicado en una zona rural Está ubicado en el domicilio legal del litigante. (Maza, 2021)

Uno de los hallazgos más destacados fue el ejecutado en los Abogados de Paz y Juzgados Mixtos de San Marcos-Cajamarca (2019), que compitió ferozmente a nivel provincial. A partir de los datos descubiertos en 2018, se identificaron más de 1.793 casos (1.095 ingresados ese año y 698 sin resolver en 2017), lo que en sí generó una carga de trabajo con más de 700 que necesitaban ser resueltos. En el año siguiente a la carga del programa, alrededor del 32 por ciento fueron diferenciados de manera similar por alguaciles, gobernadores estatutarios ubicados en áreas aledañas a su jurisdicción rural, y con base en la aplicación de principios filosóficos humanísticos y pragmáticos. Por buen gobierno podrían haber impedido que acumularan trabajo para los dos juzgados ubicados en la capital provincial. (Maza, 2021)

1.2 Descripción del problema

El estudio busca aportar en la reducción de la problemática que se desarrolla en la administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martín De Porres y Los Olivos,

2021, donde se observado algunas quejas de los usuarios, en lo cual los profesionales aluden este problema a que están con una carga procesal, es por ello que se requiere indagar sobre como la carga procesal está repercutiendo de alguna manera en la calidad de atención de la Judicatura de Paz Letrado de los distritos de San Martin de Porres y los Olivos.

1.3 Formulación del problema

1.3.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?

1.3.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?

¿Qué relación existe entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?

¿Qué relación existe entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?

1.4 Antecedentes

1.4.1 *Antecedentes internacionales*

Terán et al. (2020) en México presentaron su estudio sobre la calidad en los servicios que brindan instituciones del estado en América Latina, con el fin de analizar con un enfoque cualitativo sobre como la investigación observan a la calidad mencionada. Se trabajó con 150 artículos obteniendo una muestra de 16 de origen de diversos países de habla hispana, obtenidos de base de datos indexada. Por lo cual concluyeron que en su mayoría las investigaciones refirieron que la calidad de servicio se midió por medio de la escala de SERVQUAL, en su mayoría la calidad mencionada fue calificada de regular a baja en el 45% de las investigaciones

Ramírez y Meroi (2020) en Argentina presentaron su estudio sobre la carga procesal. El estudio analiza y revela interesantes perspectivas sobre el patrón iberoamericano y el uso de la carga de la prueba. Se analiza su dimensión procesal y su condición privilegiada adquirida desde dos ángulos básicos de la justicia del ámbito jurídico. Del mismo modo, se ha trabajado en la revisión de tendencias sobre carga en los procesos jurídicos, donde concluyo que el manejo de los desarrollos legislativos sobre la protección al usuario que consume el producto o servicio es inválido precisamente porque presenta diversas interpretaciones en un lenguaje multilingüe (la palabra "obligación"), o porque conduce a la adopción de cierta doctrina controvertida. No existe un consenso pleno ni por principios halagüeños que -incluso- pueden parecer contrafácticos (como el deber de “cooperar” entre los involucrados). La ejecución de la carga de la prueba prevé reacciones típicas: si una determinada regla de derecho no se aplica, la parte cuya solicitud procesal no puede prosperar tiene la carga de la prueba porque no tiene una ampliación en el derecho. La configuración de la prueba como una obligación coloca el tema al margen de la valoración judicial subjetiva en los casos individuales, lo que no genera automáticamente protección para los más débiles. Las consideraciones jurídicas de "máxima

facilidad de prueba" o "disponibilidad de medios de prueba" conducen a soluciones más protectoras a la hora de configurar supuestos fácticos normativos o establecer presunciones jurídicas relativas, tal como se describe aquí. Por otro lado, vale la pena explorar las presunciones legales, con muchos ejemplos emergentes en los países iberoamericanos.

Villarreal (2019) en Ecuador presentaron su estudio sobre la carga en los procesos jurídicos, en el ámbito de las audiencias sobre casos en el derecho del niño y el adolescente, donde se observa un nivel excesivo de esta carga, lo que podría afectar las disposiciones previstas en el COGEP, en la medida en que obstaculice la realización de una audiencia, la cual deberá igualmente realizarse en el lapso de 20 días a partir de la citación, por razón del escrutinio de la causa, la demanda es alta y asignada a cada juez, deben hacer el despacho de más de 5 mil personas anualmente en menos de 40 por día, lo que afecta la eficiencia de los procesos. Este artículo analizó las deficiencias desde una perspectiva cualitativa-cuantitativa, y mediante este enfoque, en el período 2017-2019, se trata de que mientras no aumente el número de jueces, no hay solución a corto plazo. La promoción es proporcional al número de procedimientos o al número de alternativas a la judicialización, tales como la evaluación continua del personal judicial para optimizar los recursos humanos, para lograr el supuesto de eficiencia y celeridad de las audiencias, de manera eficaz y oportuna la atención.

Castiglioni (2018) en Argentina, presentó su trabajo sobre indicadores en la gestión y calidad de los procesos judiciales. Tuvo como objetivo desarrollar un proceso que permita a los juristas administrar de manera adecuada un sistema de indicadores de gestión aduanera. Durante la investigación se realizaron entrevistas en profundidad a informantes clave, se obtuvieron datos, se organizó una sesión de investigación acción en el tribunal modelo y se realizó una búsqueda bibliográfica. En conclusión, se puede proporcionar una herramienta de

orientación para que los poderes judiciales diseñen y gestionen sus sistemas de indicadores y los utilicen para buscar mejoras y ayudar a acelerar los procesos relacionados a entregar bienes y servicios de óptima calidad a los conciudadanos en un tiempo razonable.

Cortés (2017) presentaron en Colombia su estudio sobre la calidad en el servicio que se brinda en el Juzgado Civil. El propósito es determinar el nivel percibido en el servicio desde la perspectiva del usuario en cuanto a los procesos administrativos. Estudio descriptivo con el uso de encuestas y el análisis de casos reales y la principal conclusión fue que los servicios prestados fueron no es suficiente cumple con las expectativas del usuario. Profundizar en la justicia requiere niveles cada vez mayores de eficiencia. La investigación está motivada por la fuerte participación de los tipos de cobranza legal entre las firmas de cobranza de cartera, que actualmente enfrentan la pérdida de sus mayores activos debido a un poder judicial lento. Se encontró que los usuarios del sistema de justicia e incluso los no usuarios tenían una visión negativa de la calidad del servicio. Lo anterior se debe principalmente al incumplimiento de los tiempos de respuesta dictados por los juzgados civiles ya que a pesar de la implementación del plan de dragado, la carga de trabajo actual es mayor a la capacidad instalada.

1.4.2 Antecedentes nacionales

Arregui (2020) presentó su estudio sobre la gestión de procesos y el nivel de carga que hay en los juzgados de familia, con el objetivo de medir si existe una relación entre estas variables en Lima Norte, Estudio fundamental, empleando métodos cuantitativos y un diseño transversal no experimental, con un rango descriptivo-relevante. La población está compuesta por 35 funcionarios administrativos y judiciales. Nuevamente, la herramienta utilizada es un cuestionario. Se pudo visualizar que la gestión evaluada tiene una relación significativa con el nivel de la carga según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho = 0,791$) y fue

significativa ($p = \text{valor para sig bilateral } 0,000 < 0,05$), aceptándose la hipótesis del Escenario de sustitución y rechazar la hipótesis nula.

Bazán (2021) presentó su estudio sobre el plazo que se desarrolla en los procesos judiciales y la calidad en el servicio que brinda un Juzgado Superior para hacer Justicia, con el fin de medir la asociación entre el cumplimiento mencionado y la calidad del servicio que preocupa a los Acusados de la CSJSC en el período 2020-2021. El trabajo se desarrolló con una metodología cuantitativa básica correlacional explicativa con una muestra de 40 abogados, con los cuales se logro deducir que el cumplimiento de los plazos en los procesos judiciales se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio.

Maza (2021) presentó su estudio sobre la carga de trabajo en los proceso judiciales y el desempeño en los trabajadores de un Juzgado de Paz Letrado, con el fin de determinar la relación entre las variables. En este estudio de encuesta, se desarrolló bajo métodos cuantitativos, con una muestra de 06 funcionarios, utilizando técnicas observacionales y un cuestionario de 30 ítems como herramienta. El coeficiente omega de McDonald's para confiabilidad arroja un resultado muy alto de 0.917. El efecto representativo fue, en la variable carga procesal, 17% para media-baja, 43% para alta y 67 para alta. La conclusión es que los tribunales de reconocimiento deben lograr su implementación a través de medidas organizativas que alivien la carga procesal de los juicios en los que participan dentro y fuera de su jurisdicción.

Bejarano (2020) presentó su estudio sobre la carga en el trabajo y desarrollo de lo procesos judiciales como parte de la explicación en la demora de las sentencias en un juzgado civil, Apuntando; determinando que la asociación que existe entre carga procesal y sentencia

es excesiva dilación en el juicio, provocando malestar y hastío a las partes. Se utilizan herramientas como entrevistas y encuestas a los participantes y protagonistas de los actos jurídicos. Como resultado, estamos comenzando a descubrir que las cargas procesales a menudo son falsificadas por personal auxiliar del poder judicial.

Pezo (2020) presentó su estudio sobre la carga en los procesos judiciales y la calidad de atención en el poder judicial de Tarapoto, con el objetivo de medir la relación entre las variables, se trata de un estudio fundacional utilizando no experimental, de corte transversal, y diseño correlacional se trabajó con una muestra de 70 colaboradores, evaluados a través de dos cuestionarios, se halló que los expedientes mencionados es muy elevada y existen retrasos en los procesos, por falta de personal, evidenciando una mala calidad de atención, concluyendo que existe una relación significativa entre las variables con un p valor menor del 0.05.

Hay y Spier (2022), en su trabajo de investigación sobre la carga procesal en litigios civiles, desde el punto económico, nos explican que; Las normas sobre la carga de la prueba son el mecanismo que emplean los tribunales para abordar este problema. Al asignar a una parte específica la carga de la prueba sobre una cuestión dada, el tribunal le indica que debe presentar pruebas que respalden su postura o sufrir una sentencia adversa sobre dicha cuestión. Aquí se desarrolla un análisis económico de la asignación de la carga de la prueba en litigios civiles. Nuestra principal afirmación es que los tribunales pueden utilizar la carga de la prueba para limitar los costos de resolución de una disputa. Más precisamente, argumentamos que la carga de la prueba, al asignar a una parte la tarea de presentar pruebas, libera a su oponente en cierta medida de dicha tarea, ahorrando así gastos que de otro modo podría incurrir. Utilizada óptimamente, la carga de la prueba puede minimizar los gastos dedicados a la recopilación, presentación y procesamiento de información en litigios. Esta lógica, sugerimos, es consistente

con las prácticas observadas de la corte al hacer la asignación de la carga de la prueba. Para hacer estos puntos, utilizamos un modelo simple de litigio en el que las partes deciden estratégicamente si presentar evidencia, dada la regla de carga de la prueba seleccionada por la corte. El problema de la corte en el modelo es elegir la carga de la prueba que minimice los costos del litigio.

1.5 Justificación de la investigación

La investigación cuenta con un sustento teórico, ya que el estudio de los conocimientos, conceptos y teorías vinculados a las variables permitirá fortalecer el marco conceptual y aportar a futuras investigaciones que analicen la relación entre la carga procesal y la calidad de atención.

Asimismo, la investigación tiene una justificación práctica, ya que proporcionará instrumentos con alta confiabilidad para el estudio de las variables, lo que contribuirá a la óptima calidad en el proceso y servicio ofrecido. También, se elaborará un reporte con estadísticas que evidenciará las etapas en los que se implementará los diversos casos procesales y el tipo de atención, referido a la calidad, así como el tipo de vínculo entre ambas. Esto permitirá generar conciencia sobre el problema y servir de base para la implementación de mejoras en el servicio.

Asimismo, la investigación se justifica socialmente porque comprender como la carga procesal afecta la calidad de atención en el servicio permitirá sugerir mejoras en el servicio para acelerar los procesos en beneficio de los usuarios del Juzgado de Paz.

1.6 Limitaciones de la investigación

Algunos de los obstáculos de esta investigación incluyen la aplicabilidad de alguna de las herramientas e instrumentos en la población objetivo, ya que era necesaria una entrevista a

los integrantes y una coordinación con sus horarios sin interferir en sus labores, asegurando así la recolección completa de los datos. Otro desafío presentado fue el aspecto financiero; sin embargo, mediante recursos personales y una gestión eficiente del presupuesto, se podrá cubrir los costos del estudio.

1.7 Objetivos

1.7.1 *Objetivo general*

Determinar la relación que existe entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

1.7.2 *Objetivos específicos*

Identificar la relación que existe entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

Identificar la relación que existe entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e inmediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.

Identificar la relación que existe entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.

1.8 Hipótesis

1.8.1 *Hipótesis general*

Existe una relación directa entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

1.8.2 *Hipótesis específicas*

Existe una relación directa entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

Existe una relación directa entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

Existe una relación directa entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

II. MARCO TEÓRICO

La administración de justicia se refiere a los procedimientos e instituciones involucrados en la resolución de disputas legales y la defensa del estado de derecho. Ciertos principios fundamentales se reconocen como esenciales para garantizar una administración de justicia justa, equitativa y accesible.

2.1 El Estado de derecho y la separación de poderes

La Constitución consagra principios como la separación de poderes, la autoridad judicial y el estado de derecho. Sin embargo, las protecciones sustantivas siguen siendo insuficientes. La legislación también reconoce el derecho de comparecencia y la asistencia jurídica para personas en situación de pobreza. Sin embargo, los esfuerzos prácticos para mejorar el acceso a la justicia son limitados. La imparcialidad y la independencia siguen viéndose comprometidas por vulnerabilidades estructurales e interferencias del ejecutivo. También persisten desigualdades procesales para las poblaciones rurales y de bajos ingresos.

El estado de derecho es una doctrina fundamental que exige que todas las personas, instituciones y entidades respeten las leyes promulgadas públicamente, aplicadas con igualdad y juzgadas con independencia.

Los elementos clave del estado de derecho abarcan los principios de supremacía de la ley, igualdad ante la ley, rendición de cuentas ante la ley, equidad en la aplicación de la ley, separación de poderes, participación en la toma de decisiones y protección de los derechos humanos. Al limitar el poder arbitrario, el estado de derecho facilita una administración de justicia justa e imparcial.

Esta doctrina ofrece diversos beneficios para la administración de justicia en una sociedad. Algunos de estos beneficios son, en primer lugar, que el Estado de derecho garantiza la supremacía de la ley y que nadie está por encima de ella. Esto significa que tanto el gobierno

como los actores privados rinden cuentas ante la ley y pueden ser considerados responsables de sus acciones. Esto previene el abuso de poder y la corrupción, y promueve el respeto por los derechos humanos y la dignidad de todas las personas. En segundo lugar, el Estado de derecho garantiza que la ley sea igualitaria y justa para todos. Esto significa que todos tienen los mismos derechos y obligaciones ante la ley y que todos tienen derecho a un juicio justo y al debido proceso legal. Promueve la igualdad y la no discriminación de todas las personas y las protege de decisiones arbitrarias e injustas. En tercer lugar, el Estado de derecho garantiza que la ley sea transparente y participativa. Esto significa que la ley es clara, accesible y comprensible para todos, y que la ciudadanía tiene voz y un papel en su elaboración e implementación. Esto fomenta la confianza de la ciudadanía en el sistema legal y mejora la legitimidad y la rendición de cuentas del gobierno. En cuarto lugar, el Estado de derecho garantiza la independencia e imparcialidad de la ley. Esto significa que la ley es administrada por jueces y abogados competentes y profesionales, libres de cualquier influencia o presión externa. Esto garantiza la separación de poderes y el equilibrio de poderes entre las ramas del gobierno, y asegura la imparcialidad e integridad del proceso judicial.

Por lo tanto, el Estado de derecho es esencial para la correcta administración de justicia, ya que crea un ambiente de orden, estabilidad y seguridad, donde la ciudadanía puede disfrutar de sus derechos y libertades, y donde el gobierno puede ejercer sus funciones y responsabilidades de manera legal y eficaz.

La separación de poderes es un principio clave de la gobernanza democrática que divide el poder entre los poderes ejecutivo, legislativo y judicial. Esta separación ayuda a evitar que alguno de los poderes se vuelva demasiado poderoso y garantiza el equilibrio de poderes entre ellos.

En relación con la administración de justicia, la separación de poderes funciona de la siguiente manera: el poder legislativo es responsable de promulgar leyes y estatutos que definen los delitos, establecen las penas, establecen los tribunales, asignan fondos y regulan los procedimientos judiciales. Sin embargo, el poder legislativo no puede interferir en los procesos judiciales en curso ni cambiar el resultado de ningún caso judicial específico.

El poder ejecutivo se encarga de hacer cumplir las leyes a través de la policía y los fiscales. El ejecutivo puede otorgar indultos o conmutaciones tras una condena, pero no puede anular ni socavar los veredictos emitidos mediante el proceso judicial.

El poder judicial está compuesto por el sistema judicial, que incluye jueces y jurados. Los tribunales son responsables de interpretar las leyes de forma independiente y de resolver los casos mediante juicios justos. El poder judicial no crea leyes ni las hace cumplir; su función se limita a resolver disputas legales y garantizar el debido proceso.

Ningún poder puede socavar ni dominar a los demás. El poder legislativo no puede revocar veredictos judiciales ni encarcelar jueces. El poder ejecutivo no puede cambiar las leyes ni legislar desde la burocracia. Y el poder judicial no puede crear leyes ni dirigir las fuerzas del orden.

Esta separación de poderes busca prevenir la tiranía y proteger los derechos y libertades de los ciudadanos. Al dividir el poder entre los poderes, ningún sector del gobierno tiene control total sobre la administración de justicia. El sistema de pesos y contrapesos obliga a los poderes a cooperar y a mantener la transparencia. Si algún poder se extralimita, los demás pueden controlar su poder. Esta estructura garantiza un sistema de justicia imparcial y el respeto del estado de derecho.

2.2 Independencia del Poder Judicial y acceso a la justicia

Independencia del poder judicial es un principio crucial para la administración justa de justicia. La independencia judicial está prevista en la Constitución. Establece que el poder judicial será independiente y libre de injerencias, y que los tribunales serán autónomos, sin que ninguna persona o autoridad pueda interferir en los procedimientos judiciales.

Estructuralmente, el poder judicial se establece como un brazo separado del gobierno, separado de los poderes ejecutivo y legislativo. El sistema judicial está compuesto por el Tribunal de Apelaciones, el Tribunal Superior y los tribunales de magistrados. El presidente del Tribunal Supremo y otros jueces son nombrados por una institución específica, diferente e independiente. Los jueces gozan de estabilidad en el cargo y solo pueden ser destituidos por mala conducta a través de un tribunal independiente.

En la práctica, el grado de independencia judicial ha sido cuestionado en los últimos años. Se ha acusado al ejecutivo de ejercer presión sobre los jueces en casos políticamente delicados. El proceso de nombramiento de jueces también se ha politizado. Se han solicitado reformas para fortalecer las salvaguardias en torno a los nombramientos judiciales y las condiciones de servicio.

El marco legal que establece el poder judicial y sus órganos de supervisión, como la Comisión del Servicio Judicial, proporciona una base formal para la independencia. Pero la aplicación práctica depende del respeto de esos límites legales. Una extralimitación del ejecutivo puede erosionar la autonomía judicial. Se requiere mayor vigilancia para garantizar que el poder judicial pueda resistir interferencias indebidas e impartir justicia de forma justa e imparcial.

Si bien las protecciones constitucionales permanecen intactas, se debe seguir trabajando para lograr plenamente un poder judicial independiente en la práctica. Garantizar juicios justos

e igualdad de acceso a la justicia requiere que los jueces tomen decisiones basándose únicamente en la ley y las pruebas, sin temor ni favoritismo. Esto defiende los derechos de los ciudadanos y mantiene el Estado de derecho.

El acceso a la justicia es un derecho fundamental que permite a los ciudadanos buscar y obtener reparación por sus agravios a través de las instituciones legales formales. En diversos países, el acceso a la justicia se ve obstaculizado por diversas barreras estructurales y prácticas.

La Constitución garantiza la igualdad de acceso a la justicia para todas las personas. Sin embargo, las elevadas tasas judiciales, los procedimientos complejos, las barreras lingüísticas y la falta de representación legal impiden a muchos, especialmente a los pobres y marginados, utilizar el sistema legal formal. La mayoría de los ciudadanos recurren a mecanismos de justicia informales, como los ancianos de los clanes, para la resolución de disputas.

Se están realizando esfuerzos para mejorar el acceso mediante iniciativas de asistencia jurídica, tribunales de reclamaciones menores, litigios de interés público y asesores comunitarios que ayudan a desenvolverse en los tribunales. Sin embargo, aún queda un largo camino por recorrer para que el sistema de justicia sea realmente accesible para todos. Persisten la falta de conocimiento de los derechos, la falta de recursos legales fuera de las grandes ciudades y los retrasos debidos a la acumulación de casos.

La infraestructura y la capacidad del sistema de justicia también requieren fortalecimiento. Las instalaciones, el personal y los procesos de registro de los tribunales son inadecuados en muchas zonas rurales. Los magistrados se enfrentan a condiciones laborales difíciles. Se promueve la resolución alternativa de disputas, pero su aplicación sigue siendo limitada. La ejecución de las sentencias es inconsistente.

Si bien algunas reformas del Sector Judicial han identificado estrategias clave para ampliar el acceso, su implementación requiere un mayor compromiso gubernamental de financiación y supervisión. Es esencial un enfoque holístico que abarque los marcos jurídicos, la infraestructura física, los recursos humanos, los mecanismos de asistencia jurídica y la educación jurídica pública. El progreso puede ser gradual, pero promover un acceso justo e igualitario a la justicia para todos es vital.

2.3 Teorías relacionadas a la administración de justicia

Este estudio examina los principios que rigen la administración de justicia a través de la doble perspectiva del positivismo jurídico y las teorías jurídicas críticas. El positivismo jurídico se centra en el análisis de las normas jurídicas formales, las doctrinas y las instituciones establecidas en el sistema judicial. Por el contrario, las perspectivas críticas ayudan a revelar las brechas entre el derecho en la teoría y el derecho en la práctica, destacando cómo las desigualdades estructurales y las dinámicas de poder configuran el acceso a la justicia.

Teoría de la Justicia Procesal

La teoría de la justicia procesal afirma que la imparcialidad de los procesos judiciales influye en la satisfacción de los participantes, su legitimidad percibida y su disposición a cumplir con los resultados. Los elementos clave incluyen la oportunidad de expresarse, la neutralidad, el trato respetuoso y la confianza en las autoridades. Las fallas en la imparcialidad procesal pueden socavar la adhesión al sistema de justicia.

La teoría de la justicia procesal enfatiza la importancia de un proceso y un trato justos para influir en la evaluación que las personas hacen de la resolución de disputas, las autoridades y las instituciones. Incluso si el resultado es desfavorable, es más probable que las personas lo acepten si los procedimientos se perciben como justos. En el contexto del sistema judicial nacional, las perspectivas de la teoría de la justicia procesal resaltan la necesidad de centrarse

en fortalecer la legitimidad mediante procedimientos transparentes y consistentes, y un trato respetuoso.

Las implicaciones incluyen garantizar que los ciudadanos comprendan los procesos judiciales, tratar a todas las partes por igual, permitir que los ciudadanos expresen sus opiniones, que las autoridades expliquen sus decisiones, reducir la corrupción y exigir a los funcionarios la rendición de cuentas por el cumplimiento constante de las normas y los procedimientos.

En esencia, la justicia procesal requiere que el sistema judicial sea transparente, participativo, ético y responsable. Las iniciativas de reforma deben priorizar estos elementos, no solo la acumulación de casos, los recursos o la capacitación. Un enfoque en la equidad procesal puede mejorar la confianza de los ciudadanos en el sistema a pesar de otros desafíos.

Teorías Jurídicas Críticas

Las teorías jurídicas críticas sostienen que leyes e instituciones aparentemente neutrales pueden arraigar desigualdades sistémicas que favorecen a los grupos privilegiados en detrimento de los marginados. La teoría crítica de la raza examina específicamente cómo los procedimientos y las normas pueden perpetuar la injusticia racial. Perspectivas relacionadas pueden revelar barreras arraigadas en los sistemas de justicia.

La Teoría Jurídica Feminista destaca cómo las estructuras sociales patriarcales y los estereotipos de género se refuerzan a menudo a través de las instituciones jurídicas formales. Las leyes consuetudinarias discriminatorias que rigen el matrimonio, los derechos de propiedad y la violencia de género limitan el acceso de las mujeres a la justicia. La crítica feminista exige reformar las leyes, mejorar su aplicación, aumentar la conciencia jurídica entre las mujeres y nombrar a más juezas y funcionarias para contrarrestar el sesgo sistémico.

La Teoría Crítica de la Raza examina cómo el legado colonial de opresión racial continúa marginando a grupos minoritarios a través de leyes territoriales que facilitaron la apropiación de tierras de pastoreo. El sesgo racial también se manifiesta a través de la discriminación en la aplicación de la ley. El análisis de la Teoría Crítica de la Raza rastrea vínculos entre la injusticia racial histórica y las formas modernas de racismo estructural.

La Teoría Jurídica Poscolonial (CRT) sostiene que el sistema de justicia aún está fundamentalmente determinado por el derecho consuetudinario impuesto durante el colonialismo. El modelo adversarial anglosajón a menudo entra en conflicto con los valores comunitarios. Los teóricos poscoloniales abogan por la incorporación de la mediación y las normas indígenas para descolonizar el sector judicial y restaurar la identidad nacional.

Los Estudios Jurídicos Críticos revelan cómo las leyes e instituciones jurídicas han servido predominantemente a los intereses políticos y económicos de las élites, en detrimento de los campesinos y los trabajadores. La legislación se ve influenciada por el cabildeo corporativo en lugar del bienestar público. La CLS insta a pasar de los tecnicismos procesales a una justicia sustantiva centrada en las clases desfavorecidas.

Incorporar las perspectivas de estas perspectivas críticas puede ayudar a destacar las deficiencias y los sesgos estructurales del sistema jurídico. Las teorías subrayan la necesidad de reformas transformadoras para defender los ideales constitucionales de igualdad, dignidad, acceso y justicia social para todos los ciudadanos.

2.4 Marco conceptual

Carga procesal. - Situación jurídica especificada, que incluye un requisito de acción facultativa, generalmente establecida en el propio interés del sujeto, y cuya inacción tiene graves consecuencias para el sujeto. En este sentido, el concepto de carga es claramente

diferente del de derechos. Mientras que el derecho a realizar una conducta procesal es una facultad conferida en beneficio del litigante por ley (facultad para contestar una demanda, prestar prueba, alegar que se ha fundamentado adecuadamente), una alegación es una citación o ejecución de un derecho. (Enciclopedia Jurídica, 2020)

Desde esta perspectiva, el trabajo de carga, podemos decir, es en dos etapas, por un lado, las partes tienen derecho a replicar, probar y argumentar, en este sentido, es un acto de aclaración facultativo; pero también existe el riesgo de no responder, no probar y no argumentar. (Enciclopedia Jurídica, 2020)

Asimismo, las cargas procesales son entendidas y percibidas como una simple acumulación de casos pendientes, lo que dificulta la labor de los jueces. No es necesario ser muy conocedor del tema para darse cuenta de que es una cuestión de perspectiva limitada sobre lo que esto realmente significa porque es mucho más complicado que eso porque hay que tener en cuenta que no solo los jueces son responsables de proporcionar y el procesamiento de documentos que van a los juzgados, este es el trabajo del personal de la oficina del juzgado en todas las jurisdicciones. (Segura, 2017)

Preocupa, en efecto, que en la actualidad, como han puesto de manifiesto numerosas sentencias de la Corte Constitucional, el concepto de carga procesal varíe, pues ya no se entiende simplemente como la disociación entre las demandas formuladas y los procedimientos resueltos, sino que en la actualidad existen más de 2 millones de documentos que se tramitan o retrasan a nivel nacional, lo que nos obliga a cambiar la forma de pensar y de conceptualizar esto cuando actualmente se considera un tranque más que se suma a la dificultad existente al acceso fácil y rápido a la justicia. (Segura, 2017)

Factores sustanciales. - Un factor significativo, no necesariamente el único factor que causó la lesión del demandante, pero suficiente para causar la lesión en sí (Diccionario jurídico

de Meaning, 2018). Estos factores están controlados judicialmente porque inciden en las causas profundas de diversos desacuerdos, tales como diferentes factores que determinan la incidencia en la sociedad, el aumento de casos de tipos delictivos, el crecimiento de la pobreza, etc. política educativa, el desempleo es un flagelo de la formación de los individuo en sociedad desde una perspectiva antropológica; además de lo anterior, también debe incluirse aquellas organizaciones que son parte sistema de justicia tampoco están dotadas de las condiciones suficientes para brindar Servicios de calidad. (Maza, 2021)

Factores concentración e intermediación judicial. - Es un factor que incide en el tipo de procedimiento empleado en un momento histórico (Maza, 2021). Cabe decir que a través de la inmediatez se imbuye a los jueces de la carga u obligación en todo proceso judicial, a saber, como juez presente, participar individualmente en la prueba y en todo el procedimiento con la finalidad de que su convicción de los acontecimientos es completo, teniendo esta condición, el juez a cargo de solucionar la problemática tiene que dominar todo el procedimiento, es decir, debe estar presente en el momento en que cobra mucha importancia ya que el juez adquiere los conocimientos necesarios en esta etapa para seguidamente solucionar el tema en disputa en la oración. En tal contexto, la doctrina dejó en claro que el procedimiento y la práctica de aquella prueba deben llevarse a cabo frente a la institución de justicia de gran competencia, facilitando la velocidad en los procesos y el papel del juez evitando la delegación de funciones. (Ramos, 2014)

Por otra parte, el principio de concentración se produce en el instante en que la audiencia de un juicio oral debe ser fluida, con excepción que concurran circunstancias incidentales de aparente gravedad y no concurran otras alternativas viables, en cuyo caso podrá suspenderse la duración del fenómeno. Esto condujo a una moratoria”, entonces en términos de derecho penal,

la cuestión de la inmediatez se convierte en el principio primordial para el éxito del sistema penal imputado. (Ramos, 2014)

En efecto, las mencionadas doctrinas también han determinado que los dos puntos del procedimiento tienen mayor penetración, uno es la producción de prueba, la cual requiere ser producida temporalmente en una o varias audiencias no públicas, lo cual es propicio para la valoración judicial. Y el segundo punto, las conductas procesales generales, incluso las ajenas al análisis de pruebas, cuya ejecución centralizada y continua previene la fragmentación en los procesos jurídicos, obligando al programa a retroceder continuamente por los olvidos que genera el retraso del tiempo en la determinación de las acciones, mientras que requiere atención a otras causas. (Ramos, 2014)

Factores predominantes. - La idea principal es que a gran cantidad de individuos en la sociedad generará una alta carga en los procesos jurídicos, y esto se transcribe en documentos generados a partir de particulares deseos de ver satisfechas sus pretensiones, por lo que el Estado ingresa estos factores para implementarlos ordenadamente en educación, medios de comunicación, etc. La política pública, a la larga, favorece la búsqueda de la planificación familiar, porque la fórmula es clara, a mayor nivel educativo, menor número de hijos, y a menor nivel educativo, mayor tasa de planificación familiar. número de hijos. (Maza, 2021)

Calidad de atención. - Es una serie de estándares que una institución debe cumplir dentro de sus procesos y se ejecuta bajo la dirección del mercado. En ese sentido, dependerá de la presencia de los responsables de interactuar con los clientes y de su satisfacción. También menciona que la atención al usuario “refleja la eficiencia en gestión de la entidad encaminada a mejorar la excelencia en los procesos dirigidos a los usuarios, ya que existen trámites que son parte de organismos nacionales. (Pezo, 2020)

Esto también es para asegurar la atención y a lograr estándares internacionales acerca de la eficiencia organizacional, dado que tenemos términos insustituibles de cuestionamiento y compromiso y toda la organización tiene que estar de pie porque también son actores en ella y juntos la organización juega un papel importante. efecto. Mejorar el resultado implica la colaboración de todos los empleados, no solo los atributos de los productos o servicios que se proporcionan, también se toma en cuenta la percepción del público al que se pretende llegar o al cual se les brinda el servicio, para lo cual también se debe identificar correctamente a estos individuos con la finalidad de alcanzar un servicio más preciso a sus requerimientos jurídicos. (Gonzales y Huanca, 2020)

Calidad física/estructural. - Condiciones que son parte de la estructura física que brindan el servicio y la imagen de los empleados: se refiere a la presencia física de los empleados responsables de la instalación. Atención (Pezo, 2020). También es la imagen tangible de la institución, lo que incluye como están presentados todos su trabajadores, e incluso los equipos (computadoras, oficinas, vehículos, etc.) utilizados por una empresa. Las buenas críticas en el campo invitan a los clientes a realizar su primera transacción con la agencia y confiar en ella. (Terán et al., 2020)

Calidad humana. - Se refiere a la calidad de los trabajadores que posee una institución, así como a las personas con las habilidades, capacidades y conocimientos para desempeñarse bien en el trabajo y sobresalir en las siguientes áreas. (Pezo, 2020)

Asimismo, la cualidad de una persona es tener principios sólidos, hacerse notar en la vida diaria, tener valores y principios éticos en el desarrollo de su trabajo, ser consciente de los errores y la falta de juicio, tener empatía y esforzarse por satisfacer a los usuarios o clientes de nuestros servicios. (Dow, 2014)

Dimensión calidad de servicio. - Es la eficiencia de los procesos y productos que se le proporcionan al usuario con el fin de cumplir con sus requerimientos, siendo fundamental considerar los siguientes factores: Tiempo de respuesta: La capacidad de los empleados para brindar soluciones alternativas en menor tiempo. Mayor capacidad de los empleados para interrelacionarse con los usuarios a través de conversaciones claras y sencillas. Eficiencia del servicio: Cumplir con los propósitos en el tiempo acordado y los recursos mínimos, etc. (Pezo, 2020). Esta es una comparación entre las expectativas del cliente de lo que recibirá y los bienes y/o servicios que realmente recibe. En cualquier organización, la calidad es el objetivo a alcanzar. Asimismo, es la evaluación que surge de las expectativas y percepciones del usuario. Parasuraman et al. (1988) señalaron que lo que los clientes esperan lograr está relacionado con el desarrollo de procesos, procedimientos, características prometidas a los clientes, lo cual analiza si cumplen con sus necesidades y superan las expectativas, y de esta forma las empresas clientes van desarrollando Programa de satisfacción y agregar valor a los servicios, crear beneficios para la organización, obtener más ganancias, obtener satisfacción y lealtad del cliente. (Matos, 2020)

III. MÉTODO

3.1 Tipo de investigación

El estudio es de tipo básico ya que busca aportar en el crecimiento del conocimiento acerca de un problema observado. De igual forma, el nivel es correlacional debido a que se busca descifrar el nivel de correlacional que hay entre los fenómenos indagados. (Hernández y Mendoza, 2018)

Presenta un método hipotético, pero deductivo, porque se origina del contexto de observación y descripción en el desarrollo natural, del análisis de las variables con una tendencia de lo general a lo específico para deducir la verdad estudiada. (Hernández et al., 2014)

Tiene un diseño no experimental transversal, dado que no cambia intencionalmente la naturaleza de los fenómenos de estudio, sino observa fenómenos en un entorno cotidiano que ocurren en la realidad, en momentos y lugares específicos. (Hernández y Mendoza, 2018)

3.2 Población y muestra

Se trata de un grupo de personas que cumple con ciertos criterios de selección para la investigación, esto de acuerdo a Hernández et al. (2014), en este caso se contó con una población de 25 abogados del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos.

Sobre la muestra, se trata de colección o fragmento representativo extraído del total de la población (Hernández y Mendoza, 2018) De igual manera, al tratarse de una cantidad mínima la muestra se trabajó con toda la población. Asimismo, se trabajó con un muestreo no probabilístico censal, porque no se utilizan probabilidades ni ecuaciones para encontrar la muestra, y el censo dado que se toma en cuenta a todas las unidades de investigación.

3.3 Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable: Carga procesal

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medidas	Niveles y rango de la variable
Factores sustanciales	➤ Administración judicial	1-11		
Factores concentración e intermediación judicial	➤ Infraestructura ➤ Competencia jurisdiccional	12-15	Siempre (5) Casi siempre (4)	Alta (103-140) Media (65-102) Baja (28-64)
Factores predominantes	➤ Expedientes ingresados. ➤ Expedientes en trámite. ➤ Expedientes culminados	16-28	A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	

Matriz de operacionalización de la variable: Calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medidas	Niveles y rango de la variable
Calidad física/estructural	➤ TICS ➤ Infraestructura ➤ Presentación de los colaboradores	1-3		
Calidad Humana	➤ Fiabilidad ➤ Comprensión ➤ Cordialidad y valores ➤ Interés ➤ Profesionalismo	4-9	Siempre (5) Casi siempre (4) Indiferente (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alta (48-65) Media (30-47) Baja (13-29)
Calidad de Servicio	➤ Capacidad de reacción ➤ Servicio individualizado ➤ Eficiencia ➤ Acoplación de las perspectivas del usuario.	10-13		

3.4 Instrumentos

Técnicas de Investigación

Respecto al método de recolección de datos se hizo uso de la encuesta, Es ampliamente empleado en la investigación social gracias a su formato organizado, el cual facilita la recopilación de información necesaria para el análisis de los fenómenos de la investigación

Recolección de Datos

Se utilizo como instrumento un cuestionario de preguntas, el cual es una herramienta de evaluación y una herramienta utilizada por los investigadores con el fin recopilar y registrar datos asociados con el fenómeno en estudio. (Hernández et al., 2014)

El instrumento que se empleó para el fenómeno carga procesal es el cuestionario del autor Maza (2021) integrada de 28 preguntas, de respuestas ordinales, en cuanto a su validación el autor lo hizo por medio de juicio de 3 expertos, además en su fiabilidad mediante el coeficiente de Cronbach con un resultado del 0.907 altamente confiable.

En el caso del servicio de calidad en la atención para una buena administración judicial se empleó un cuestionario de 13 ítems Pezo (2020), donde lo valido a través de tres expertos metodólogos, dando una concordancia de 95%, en el caso de la confiabilidad se obtuvo un coeficiente Cronbach de 0,958, considerado como una fuerte confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para el análisis de los datos en esta investigación, se empleó la Estadística Descriptiva e Inferencial.

Estadística Descriptiva: Consiste en un conjunto de técnicas utilizadas para organizar y sintetizar la información de manera numérica. Cuando los datos incluyen múltiples variables, es posible analizar las relaciones o conexiones entre ellas.

Estadística Inferencial: Comprende métodos que permiten hacer estimaciones o generalizaciones sobre una población señalada, basándose en la información obtenida a partir de una muestra.

3.6 Análisis de datos

Tras aplicar el instrumento, se procedió a crear una base de datos en el software SPSS 25.0. Luego, se elaboraron gráficos, con sus respectivas tablas en el programa office (específicamente en Excel y Word). La estadística analizada se ejecutó a través de porcentajes y frecuencias en sus respectivas tablas, complementado con diagramas de barras para identificar relaciones entre la descripción y las variables del estudio. Para la prueba de hipótesis, al tratarse de variables ordinales, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, un método no paramétrico

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Tabla 1

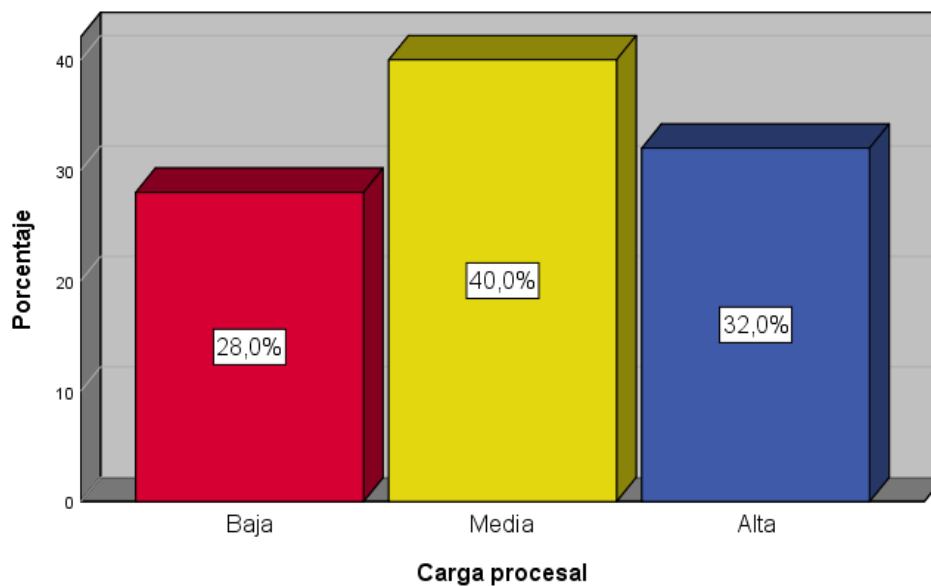
Distribución de datos de la variable carga procesal

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	7	28,0	28,0	28,0
Media	10	40,0	40,0	68,0
Alta	8	32,0	32,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 1

Distribución de datos de la variable carga procesal



Nota. Respecto a los resultados se logra evidenciar que la carga procesal según el 40.0% es una carga media, según el 32.0% es alta y según el 28.0% la carga procesal es baja.

Tabla 2

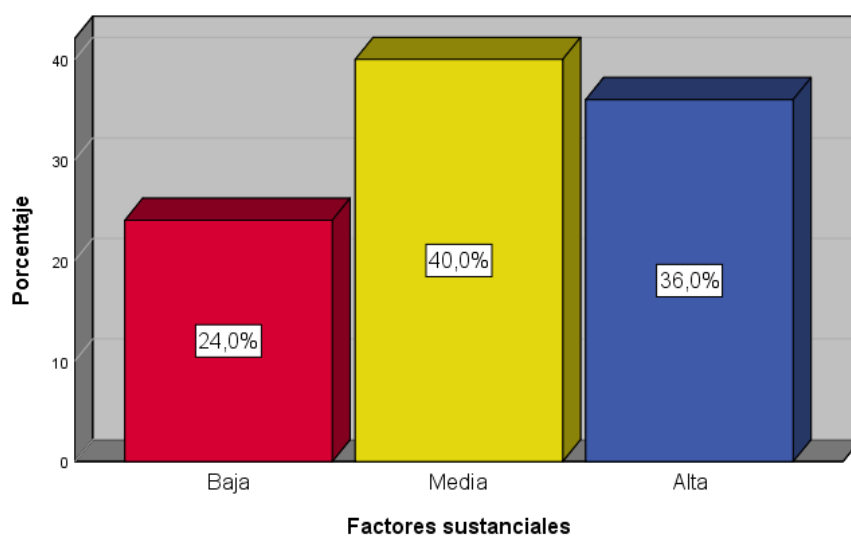
Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores sustanciales

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	6	24,0	24,0	24,0
Media	10	40,0	40,0	64,0
Alta	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2

Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores sustanciales



Nota. Respecto a los resultados se logra evidenciar que la carga procesal de acuerdo a los factores sustanciales según el 40.0% es una carga media, según el 36.0% es alta y según el 24.0% es baja.

Tabla 3

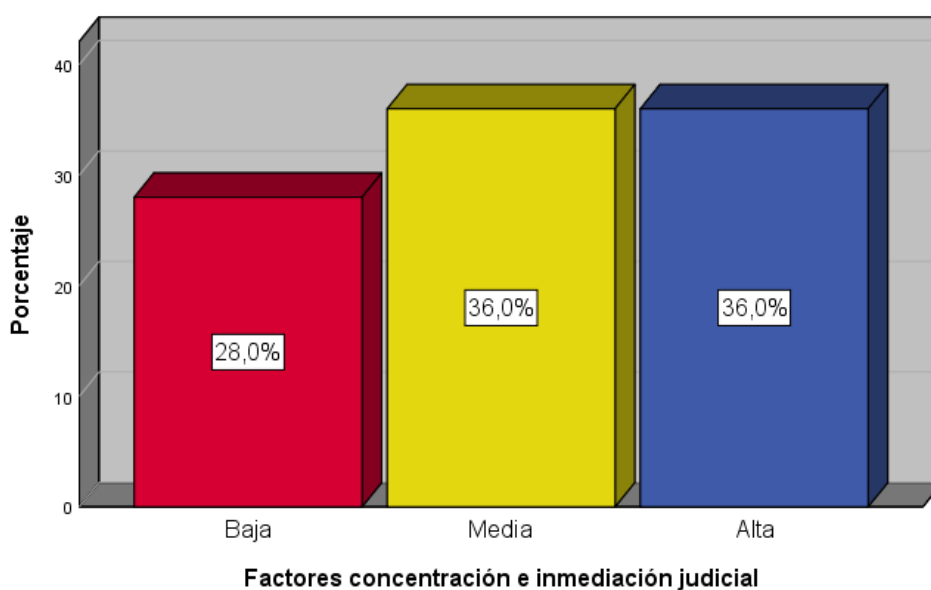
Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	7	28,0	28,0	28,0
Media	9	36,0	36,0	64,0
Alta	9	36,0	36,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3

Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial



Nota. Respecto los resultados se logra evidenciar que la carga procesal de acuerdo a los factores concentración e intermediación judicial según el 36.0% es una carga media, según otro 36.0% es alta y según el 28.0% es baja.

Tabla 4

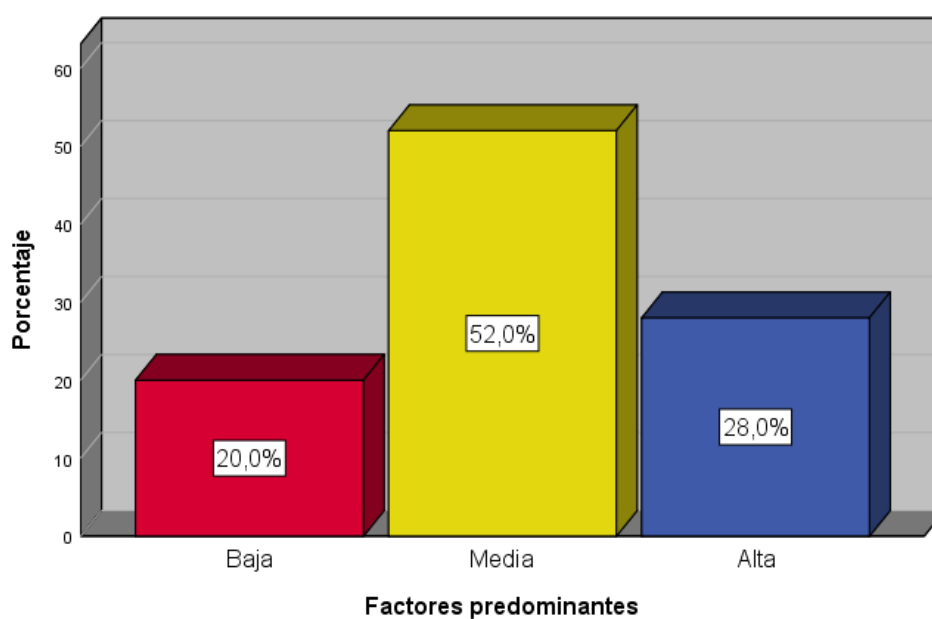
Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores predominantes

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	5	20,0	20,0	20,0
Media	13	52,0	52,0	72,0
Alta	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 4

Distribución de datos de la variable carga procesal en su dimensión factores predominantes

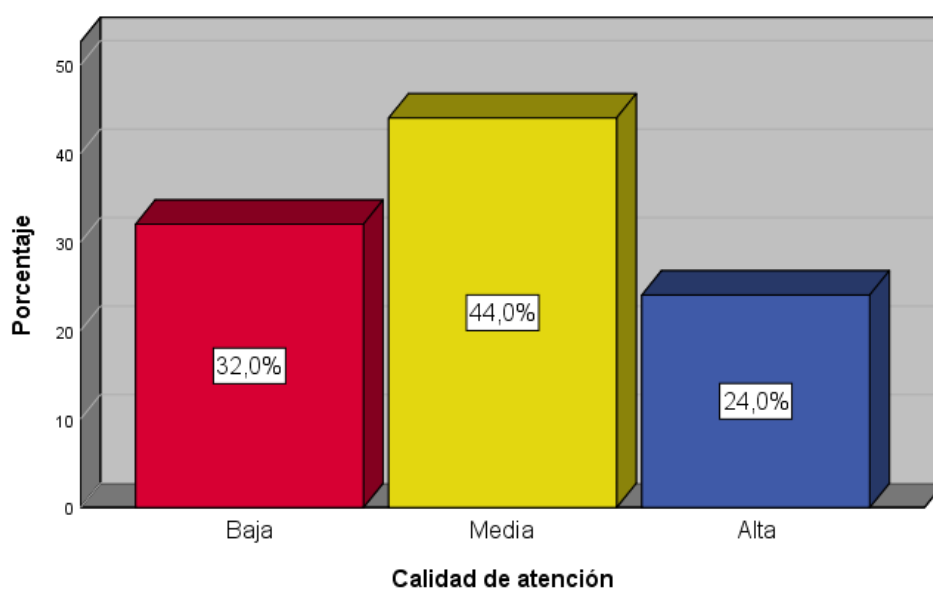


Nota. Respecto a los resultados se logra evidenciar que la carga procesal de acuerdo a los factores predominantes según el 52.0% es una carga media, según el 28.0% es alta y según el 20.0% es baja.

Tabla 5*Distribución de datos de la variable calidad de atención*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	8	32,0	32,0	32,0
Media	11	44,0	44,0	76,0
Alta	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5*Distribución de datos de la variable calidad de atención*

Nota. Respecto a los resultados se logra evidenciar que la calidad de atención según el 44.0% es media, según el 32.0% es baja y según el 24.0% es alta.

Tabla 6

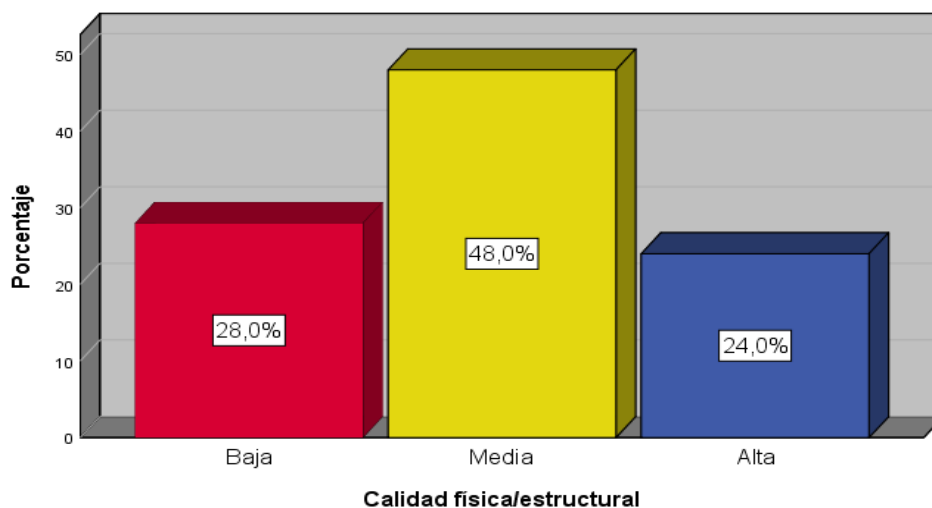
Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad física/estructural

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	7	28,0	28,0	28,0
Media	12	48,0	48,0	76,0
Alta	6	24,0	24,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 6

Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad física/estructural



Nota. Respecto a los resultados se logra evidenciar que la calidad de atención de acuerdo a la calidad física/estructural según el 48.0% es media, según el 28.0% es baja y según el 24.0% es alta.

Tabla 7

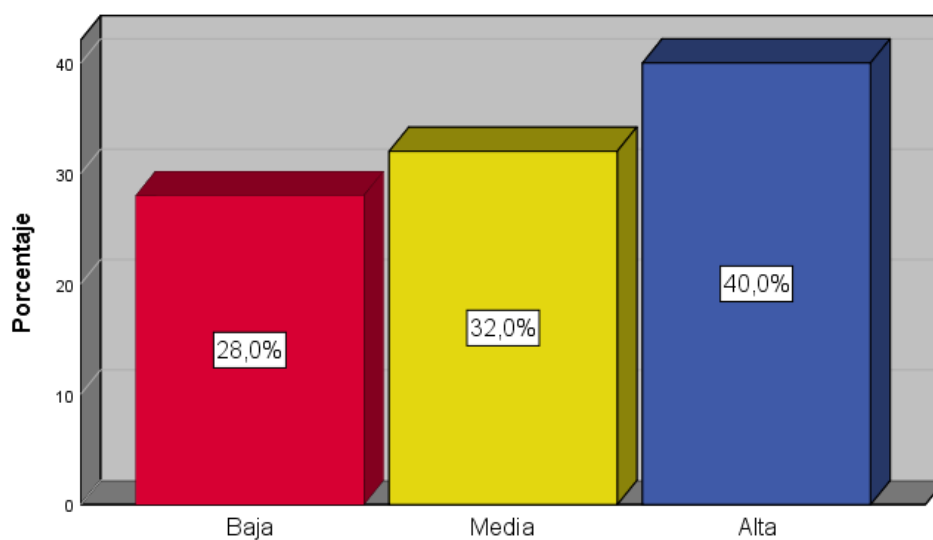
Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad humana

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	7	28,0	28,0	28,0
Media	8	32,0	32,0	60,0
Alta	10	40,0	40,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 7

Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad humana

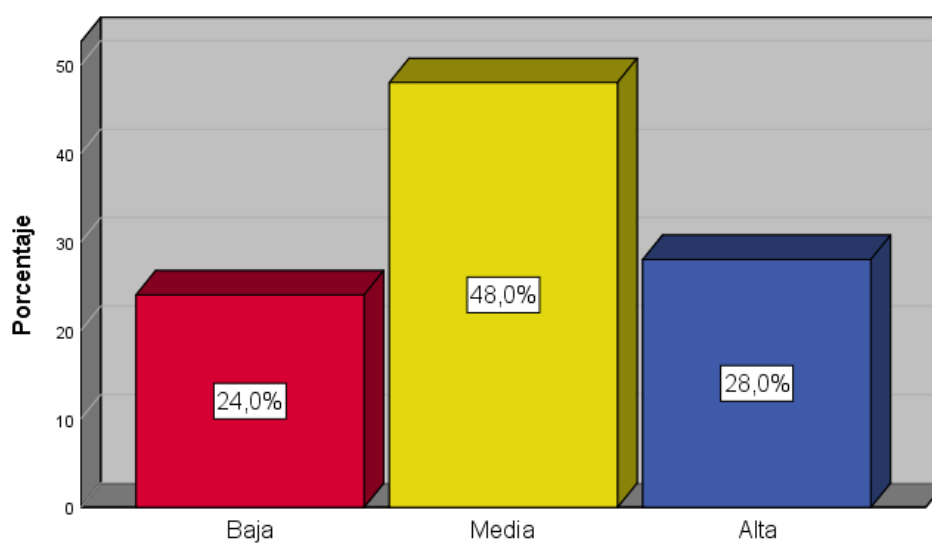


Nota. Respecto a los resultados se logra evidenciar que la calidad de atención de acuerdo a la calidad humana según el 32.0% es media, según el 28.0% es baja y según el 40.0% es alta.

Tabla 8*Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad de servicio*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Baja	6	24,0	24,0	24,0
Media	12	48,0	48,0	72,0
Alta	7	28,0	28,0	100,0
Total	25	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 8*Distribución de datos de la variable calidad de atención según dimensión calidad de servicio*

Nota. Respecto a los resultados se logra evidenciar que la calidad de atención de acuerdo a la calidad de servicio según el 48.0% es media, según el 24.0% es baja y según el 28.0% es alta.

4.2 Resultados inferenciales

Tabla 9

Spearman entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

		Carga procesal	Calidad de atención
Rho de Spearman	Carga procesal		
	Coeficiente de correlación	1,000	-,634**
	Sig. (bilateral)	.	,001
	N	25	25
	Calidad de atención		
	Coeficiente de correlación	-,634**	1,000
	Sig. (bilateral)	,001	.
	N	25	25

Nota. Se evidencia que la carga procesal se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al índice de correlación de -0.634 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.000 inferior al 0.01.

Tabla 10

Spearman entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

		Factores sustanciales		Calidad de atención
Rho de Spearman	Factores sustanciales	Coeficiente de correlación	de	1,000
		Sig. (bilateral)		-,692**
		N		,001
	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	de	25
		Sig. (bilateral)		-,692**
		N		,001

Nota. Se evidencia que la carga procesal en su dimensión factores sustanciales se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al índice de correlación de -0.692 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.001 inferior al 0.01.

Tabla 11

Spearman entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

		Factores concentración e intermediación judicial		Calidad de atención
Rho de Spearman	Factores concentración e intermediación judicial	Coefficiente correlación	de	1,000
		Sig. (bilateral)		-,659**
		N		.
	Calidad de atención			,001
		Coefficiente correlación	de	1,000
		Sig. (bilateral)		-,659**
		N		,001
				25
				25

Nota. Se evidencia que la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al índice de correlación de -0.659 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.001 inferior al 0.01.

Tabla 12

Spearman entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021

			Factores predominantes	Calidad de atención
Rho de Spearman	Factores predominantes	Coefficiente de correlación	1,000	-,624**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	25	25
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	-,624**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	25	25

Nota. Se evidencia que la carga procesal en su dimensión factores predominantes se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al índice de correlación de -0.624 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.001 inferior al 0.01.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

De acuerdo a los hallazgos se logró determinar que la carga procesal según el 40.0% es media, según el 32.0% es alta y según el 28.0% baja. Asimismo, se pudo encontrar que la calidad de atención según el 44.0% es media, según el 32.0% es baja y según el 24.0% es alta. Lo que a nivel inferencial se pudo comprobar que todo el proceso de carga procesal esta asociado de forma negativa con la calidad de atención en la Administración de Justicia, de acuerdo al índice de correlación de -0.634 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.000 inferior al 0.01.

Lo que concuerda con la investigación de Villarreal (2019) en Ecuador donde se observa un nivel excesivo de esta carga, lo que podría afectar las disposiciones previstas en el COGEP, en la medida en que obstaculice la realización de una audiencia, la cual deberá igualmente realizarse en el lapso de 20 días a partir de la citación, por razón del escrutinio de la causa, la demanda es alta y asignada a cada juez, deben hacer le despacho de más de 5 mil personas anualmente en menos de 40 por día, lo que afecta la eficiencia de los procesos. Similar al estudio de Cortés (2017) en Colombia que encontró que los usuarios del sistema de justicia e incluso los no usuarios tenían una visión negativa de la calidad del servicio al usuario que brindaban. Lo anterior se debe principalmente al incumplimiento de los tiempos de respuesta dictados por los juzgados civiles ya que a pesar de la implementación del plan de dragado, la carga de trabajo actual es mayor a la capacidad instalada. Lo que también concuerda con Bazán (2021) donde logró deducir que el cumplimiento de los plazos en los procesos judiciales se relaciona de manera significativa con la calidad del servicio.

De igual manera Maza (2021) concluye que en los tribunales de reconocimiento deben lograr su implementación a través de medidas organizativas que alivien la carga procesal de los juicios en los que participan dentro y fuera de su jurisdicción. Al igual que Pezo (2020) que encontró que la carga del programa es alta, por demoras en los trámites administrativos, retrasos

en procedimientos judiciales, y retrasos en los procedimientos operativos por falta de personal y recursos, ya que la agencia no tiene suficiente trabajadores especializados, De igual forma, se identificó mala calidad de atención por deficiencias físicas y estructurales, falta de personal y mala calidad de atención proporcionada, y en última instancia se demostró hay una asociación entre los fenómenos indagados.

Según lo observado se puede decir, Sí, la carga procesal se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia de un Juzgado de Paz. A mayor carga procesal, es decir, un mayor número de casos o procesos judiciales que un juzgado debe gestionar, es probable que se vea afectada la calidad del servicio brindado. Esta relación inversa se debe a varios factores: Los juzgados de paz, en muchos casos, cuentan con recursos humanos y materiales limitados. Cuando la carga procesal aumenta, los funcionarios se ven obligados a manejar un mayor número de expedientes en menos tiempo. También los retrasos prolongados pueden generar frustración en las personas involucradas, reduciendo la confianza en la eficiencia del sistema judicial. La lentitud en la resolución de conflictos es un indicador claro de una disminución en la calidad de la atención, ya que los ciudadanos esperan una justicia pronta y efectiva.

En resumen, una mayor carga procesal en un Juzgado de Paz afecta negativamente el servicio de la calidad para la atención en la Administración Judicial. Esto se manifiesta en tiempos de resolución más largos, una menor atención personalizada, errores procesales y una disminución en la percepción de equidad y justicia por parte de los ciudadanos. Por ello, es importante que se implementen medidas para equilibrar la carga de trabajo y mejorar la eficiencia del sistema judicial para garantizar un servicio de calidad.

Asimismo, las sentencias contradictorias del Tribunal de Apelaciones respecto a la aplicación del principio objetivo primordial ponen de relieve la existencia de inconsistencias al sopesar los tecnicismos procesales con la búsqueda de justicia sustantiva. Esta inconsistencia

genera confusión en los tribunales inferiores, dejándolos con la incertidumbre de si priorizar el estricto apego al procedimiento o sopesar los méritos sustantivos del caso.

La ausencia de un enfoque claro y coherente corre el riesgo de fomentar la arbitrariedad judicial y socavar el propósito mismo del principio objetivo primordial, que busca facilitar el acceso a la justicia. Esta falta de claridad puede dar lugar a resultados dispares en casos similares, erosionando la previsibilidad y la equidad del sistema judicial.

Para abordar esta cuestión, es apremiante que el Tribunal de Apelaciones articule y establezca una jurisprudencia más clara que defina las circunstancias en las que el principio objetivo primordial puede invocarse razonable y justificadamente. Al proporcionar directrices o precedentes, la Corte puede ofrecer una orientación esencial a los tribunales inferiores, ayudándolos a gestionar el delicado equilibrio entre el cumplimiento procesal y la búsqueda de justicia sustantiva.

Una mayor coherencia en la aplicación del principio objetivo primordial es imperativa para alinear las decisiones del poder judicial con los objetivos fundamentales de la justicia sustantiva y el Estado de derecho. Esta coherencia no solo mejorará la consistencia y la previsibilidad de los resultados legales, sino que también defenderá la integridad del proceso judicial, garantizando que la justicia se persiga de manera justa y equitativa en diferentes casos y circunstancias.

El impacto colectivo de estos casos representa una postura significativa adoptada por el poder judicial superior en Tanzania para salvaguardar el derecho a un juicio justo y garantizar el acceso a la justicia para todas las personas acusadas de delitos, especialmente aquellas que enfrentan desventajas socioeconómicas.

Las sentencias reflejan una notable disposición por parte del poder judicial superior para rectificar los errores procesales evidentes en los tribunales inferiores y para impugnar las medidas legislativas inconstitucionales. Esto demuestra un firme compromiso con la defensa

del Estado de derecho y con la garantía de que los procedimientos judiciales se ajusten a los más altos estándares de imparcialidad y justicia.

Sin embargo, a pesar de estas intervenciones judiciales, la persistente escasez de recursos asignados a la asistencia jurídica sigue siendo un obstáculo importante para la plena realización de estos principios en el sistema judicial de Tanzania. La insuficiencia de recursos para la asistencia jurídica continúa obstaculizando la implementación efectiva del derecho a un juicio justo, en particular para las personas que no pueden costear la representación legal. Este desafío constante socava la aplicación práctica de las decisiones del tribunal, lo que afecta la realización de la justicia para todos.

La jurisprudencia resultante de estos casos demuestra la postura protectora del poder judicial respecto al derecho al debido proceso y las garantías de un juicio justo. No obstante, los obstáculos prácticos existentes, en particular la escasez de recursos para la asistencia jurídica, impiden la plena garantía de la representación legal y la justicia justa en el sistema judicial de Tanzania. Por lo tanto, si bien las sentencias judiciales afirman el compromiso con la defensa de los valores constitucionales, los desafíos prácticos persistentes ponen de relieve la necesidad de realizar esfuerzos concertados para abordar las deficiencias de recursos y garantizar la aplicación efectiva de estos principios cruciales en la práctica.

La tramitación acelerada es un procedimiento legal diseñado para agilizar el proceso litigante en litigios civiles de menor complejidad. Se centra en reducir el tiempo de juicio, los costos legales y la complejidad, a la vez que preserva el acceso a la justicia. Sus características clave incluyen plazos estrictos para la presentación de pruebas, las declaraciones de testigos, la negociación de acuerdos y el juicio. Las partes deben optar por utilizar la tramitación acelerada.

La práctica del principio de tramitación acelerada de casos se observa en casos reales ante los tribunales. Por ejemplo, en *Mgana vs. Palav y otros*, el 13 de diciembre de 2007, el

letrado de los demandados, presentó una notificación de Objeción Preliminar alegando que la demanda es incompetente para proceder a una audiencia por incumplimiento de la tramitación acelerada acordada y que debe ser desestimada. La cuestión que debe determinar este Tribunal es si la demanda es incompetente para proceder a una audiencia por incumplimiento de las disposiciones del artículo 8 del Código Civil de la República de Irlanda (O. VIII A r.). 3 (1) del Código de Procedimiento Civil y por estar fuera de los plazos de tramitación rápida previstos en el artículo O. VIII A r. (3) (a) - (d) del Código de Procedimiento Civil. El tribunal opinó que, en cualquier caso, no existe ninguna disposición en la Orden VIII del Código de Procedimiento Civil, modificada por las Reglas del Código de Procedimiento Civil (Modificación del Primer Anexo), que prohíba al tribunal conocer del caso cuando no se ha determinado la tramitación rápida.

El pronunciamiento del Tribunal Superior aclaró que la ausencia de una orden de agilización no obstaculiza la resolución judicial de un caso. Confirmó inequívocamente la prerrogativa del tribunal para proceder con la audiencia y resolución de un caso, a pesar de la falta de plazos formalmente establecidos para la agilización.

Al afirmar su autoridad para resolver casos independientemente del establecimiento explícito de directivas de agilización, el Tribunal Superior reforzó el principio fundamental de que las disputas legales deben resolverse con celeridad dentro del sistema judicial. Este pronunciamiento subrayó el objetivo general de garantizar una administración de justicia oportuna, enfatizando el valor intrínseco de la resolución rápida de los casos.

Esta postura judicial enfatiza que, si bien las órdenes de agilización contribuyen a una pronta resolución de los casos, su ausencia no debe obstaculizar el proceso judicial. Se reafirma el deber del tribunal de promover activamente la rápida resolución de los casos, en consonancia con el principio fundamental de que la administración de justicia oportuna es un objetivo primordial del sistema judicial.

El fallo del tribunal ejemplifica la priorización de la administración de justicia expedita por encima de las complejidades procesales. Subraya un enfoque flexible en la aplicación de las normas de vía rápida, con el objetivo de evitar demoras innecesarias derivadas de matices administrativos. Sin embargo, la disposición del tribunal a priorizar la resolución oportuna al no adherirse estrictamente a los plazos de la vía rápida en este caso podría socavar la eficacia general de este marco. La falta de un estricto cumplimiento de estos plazos podría disminuir el impacto previsto de la agilización de la resolución de los casos dentro del sistema judicial. Para mitigar esto, es imperativo establecer directrices más claras y definitivas. Dichas directrices fomentarían un mayor cumplimiento entre los actores judiciales, fortaleciendo así la eficacia del marco de vía rápida. Si bien el caso demuestra un compromiso con los principios de juicios expeditos, persiste una gran necesidad de mejorar los plazos de tramitación acelerada y los mecanismos de supervisión correspondientes. El fortalecimiento de estos marcos contribuirá a reducir significativamente la acumulación de casos y garantizará una administración de justicia más consistente y predecible y oportuna dentro del sistema judicial.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1 Se determina que la carga procesal se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al índice de correlación de -0.634 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.000 inferior al 0.01
- 6.2 Se identifica que la carga procesal en su dimensión factores sustanciales se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al índice de correlación de -0.692 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.001 inferior al 0.01.
- 6.3 Se identifica que la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al índice de correlación de -0.659 negativo y moderado con un nivel de significancia de 0.001 inferior al 0.01.
- 6.4 Se identifica que la carga procesal en su dimensión factores predominantes se relaciona de manera inversa con la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021, de acuerdo al coeficiente de correlación de -0.624 negativo y moderado con una significancia de 0.001 inferior al 0.01.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1 Fomentar la mediación y conciliación son métodos alternativos de resolución de conflictos que pueden aliviar significativamente la carga procesal de los juzgados. Estos mecanismos permiten que las partes lleguen a acuerdos sin necesidad de un proceso judicial completo, lo que reduce la cantidad de casos que llegan a juicio.
- 7.2 De igual forma se sugiere a la institución que digitalice con ayuda de expertos todos los documentos y procesos, considerando que la digitalización de los procesos judiciales y el uso de tecnología puede acelerar la tramitación de los casos y mejorar la eficiencia administrativa.
- 7.3 Asimismo, es importante que los juzgados de paz tengan una distribución equitativa de los casos para evitar la sobrecarga en algunos juzgados mientras otros pueden estar subutilizados.
- 7.4 También, es importante la capacitación del personal judicial en nuevas tecnologías, métodos de gestión de casos y procedimientos alternativos es esencial para garantizar que puedan adaptarse a las mejoras introducidas.

VIII. REFERENCIAS

- Arregui, G. (2020) *Gestión por procesos y carga procesal en los juzgados de familia de Lima Norte del distrito de Independencia – 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82364>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2020) *Tecnologías digitales para mejorar los sistemas de justicia*. IADB. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Tecnologias-digitales-para-mejorar-los-sistemas-de-justicia-un-conjunto-de-herramientas-para-la-accion.pdf>
- Bazán, E. (2021) *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 de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/73146>
- Bejarano, G. (2020) *La carga procesal como causa en la demora de emisión de sentencias en el Juzgado Civil 03 del Callao, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad San Andrés]. Repositorio Institucional de la Universidad San Andrés. <http://repositorio.usan.edu.pe/handle/usan/109>
- Castiglioni, S. (2018) *Poder Judicial: indicadores de Gestión y Calidad como motor de mejora*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Nacional]. Repositorio Institucional UTP. <https://ria.utn.edu.ar/bitstream/handle/20.500.12272/2968/Tesis%20de%20Maestria%20-%20Castiglioni%20Final%2020180620.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Correa, J. (2020) Acceso a la justicia y reformas judiciales en América Latina ¿Alguna esperanza de mayor igualdad? *Revista Jurídica de la Universidad de Palermo* 21(7). 86-98.
- Cortés, S. (2015) *Calidad del servicio al cliente ofrecido en juzgados Civiles de Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada].
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/14060>
- Diario Cinco días de España (2022) *Digitalización y conciliación: lo que se espera de la justicia en 2022*.
https://cincodias.elpais.com/cincodias/2022/01/07/legal/1641545038_824522.html
 1
- Diccionario jurídico de Meaning (2018). *Factor sustancial*.
<http://www.meaning88.com/legal/substantial%20factor>.
- Dow, M. (2014) ¿Qué es la calidad humana? <https://www.debate.com.mx/opinion/Que-es-la-calidad-humana-20140425-0180.html>
- Enciclopedia Jurídica (2020) *Carga procesal*. <http://www.encyclopedia-juridica.com/d/carga-procesal/carga-procesal.htm>
- Gonzales, L. y Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. Repositorio Institucional UTP.
https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill Education

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación* (6 ed.).

Mc Graw-Hill Interamericana.

Lobatón, D. (2015) *Experiencias de acceso a la justicia en América Latina*. IIDH.

<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r25536.pdf>

Matos, M. (2020) *La calidad del servicio de administración de justicia y su relación con la satisfacción de los justiciables, de la especialidad civil del distrito judicial de Lima Norte año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].

Repositorio Institucional UNMSM.

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16443/Matos_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maza, A. (2021) *La carga procesal y el desempeño laboral del personal en el juzgado de Paz Letrado en el periodo 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73172/Maza_CAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pezo, V. (2020) *Carga procesal y calidad de atención en la Administración de Justicia del Poder Judicial Subsede Maynas Tarapoto, San Martín, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47918/Pezo_FVV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Poder Judicial (2021) *Estadísticas de la función jurisdiccional a nivel nacional*.

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/1e376680431e0a8199a4b91c629fb1f0/Estadisticas+2021IpdfmK1xgkAF.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=1e376680431e0a8199a4b91c629fb1f0>

- Ramírez D. y Meroi, A. (2020) La carga de la prueba, dinámicas contemporáneas. *Revista Estudios de Derecho* 77(70). 120-141.
<https://www.redalyc.org/journal/6479/647968649010/html/>
- Ramos, C. (2014) *Inmediación y concentración, ¿reglas técnicas o principios? una concepción acertada desde la perspectiva del derecho constitucional*. [Tesis de maestría, Universidad de los Andes].
<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/16140/u686143.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Segura, J. (2017). *La carga procesal y su influencia en el desempeño laboral del personal del III juzgado de paz letrado de la corte superior de justicia de la libertad*, 2017. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11816/segura_qj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Terán, N.; Gonzáles, J.; Ramírez, R. y Palomino, G. (2020) Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*. 5(1). 76-89.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Villarreal, P. (2020) *Carga procesal: su incidencia en el despacho oportuno de audiencias en materia de niñez y adolescencia de Santo Domingo*. [Tesis de maestría, Universidad de los Andes].
<https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11346>

IX. ANEXOS

Anexo N° A: Instrumentos de recolección de datos

CARGA PROCESAL				
Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	DIMENSIÓN 1 : FACTORES SUSTANCIALES	1	2	3	4	5
1	La admiración judicial en el juzgado de paz esta desorganizada					
2	los procesos administrativos en el juzgado de paz letrado para la atención de la carga procesal son eficientes /o óptimos					
3	Consideras que los documentos que se realizan en la administración judicial son muy engorrosos					
4	El personal que labora en el juzgado de paz identifica con claridad sus funciones					
5	Los tramites admirativos para atender los expedientes carecen de dinamismo					
6	Considera que los problemas sociales incrementan la carga procesal					
7	Garantiza que los tiempos en materia procesal sean cumplidos estrictamente en todos los casos					
8	Considera usted que la mala administración judicial se debe a la falta de cultura de paz y justicia					
9	Se encuentra usted conforme con la preparación que se les brinda a los abogados actualmente					
10	Considera usted que la participación del juez resulta relevante para la carga procesal					
11	Es importante el conocimiento del abogado para la disminución de la carga procesal					
	DIMENSIÓN 2: FACTORES CONCENTRACIÓN E INMEDIACIÓN JUDICIAL					
12	En el juzgado de paz letrado existe una infraestructura pertinente para la atención de la carga procesal					
13	La disposición de los espacios/ ambientes laborales en el juzgado de paz letrado son pertinentes para cumplir con las acciones que se exige en el desempeño laboral					
14	Los litigantes presentan supuestas demandas que en realidad son delitos					
15	Los expedientes ingresados por los litigantes provienen de otras jurisdicciones					
	DIMENSIÓN 3 : FACTORES PREDOMINANTES					
16	En el juzgado de paz letrado existe un excesivo ingreso de expedientes					
17	En el juzgado de paz se realiza un control de fechage de los documentos ingresados					
18	Los expedientes ingresados son categorizados para optimizar su atención					
19	Los expedientes ingresados cuentan con un sistema de seguimiento de trámite administrativo judicial					
20	El porcentaje de expedientes proceden de personas que ya tienen antecedentes relacionados a litigios anteriores					
21	La cantidad de población determina la cantidad de expedientes					
22	Es importante el conocimiento del abogado para la disminución de la carga procesal					
23	En el juzgado de paz letrado existe una alta cantidad de expedientes que aún están en trámite y no se resuelven					

24	Los servidores judiciales que no culmina los procesos del expediente deberían ser promovidos a otros juzgados con menor población					
25	Durante los procesos judiciales en trámite existe deslealtad legal por parte de Abogados					
26	Se promueve la conciliación extrajudicial					
27	En el juzgado de paz letrado los expedientes llegan a culminar el proceso con la emisión del dictamen final y/o resolución del problema					
28	Los patrones conductuales de los litigantes determinan la duración de un proceso					

Fuente: Elaboración propia

CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Codificación				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Indiferente	Casi siempre	Siempre

Nº		1	2	3	4	5
Calidad Física/estructural						
1	El Juzgado, cuenta con equipos tecnológicos modernos y los emplea en la realización de actividades.					
2	El Juzgado, se encuentran bien distribuidas y no representan ningún peligro					
3	El personal del Juzgado, refleja una imagen limpia y ordenada					
CONFIABILIDAD						
4	El personal transmite confianza					
5	El personal comprende con facilidad las necesidades de los usuarios					
6	El personal, es amable y considerado con el usuario					
7	El personal, se dirige con respeto al usuario					
8	El personal, se interesa por dar solución oportuna a cualquier inconveniente con el servicio brindado al usuario					
9	El personal, desempeña sus funciones con seriedad, honradez y eficacia					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	El tiempo en que se tardan el personal en dar respuesta a las dudas e inconvenientes de los usuarios es apropiada					
11	El personal, se expresa con fluidez al momento de brindar información					
12	El servicio ofrecido por el Juzgado es eficiente?					
13	El Juzgado, se preocupa por satisfacer las expectativas y necesidades del usuario					

Anexo B: Matriz de Consistencia:
CARGA PROCESAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA DEL JUZGADO
DE PAZ LETRADO DE SAN MARTIN DE PORRES Y LOS OLIVOS, 202

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO E INSTRUMENTOS
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Qué relación existe entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿Qué relación existe entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS Identificar la relación que existe entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existe una relación directa entre la carga procesal y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS Existe una relación directa entre la carga procesal en su dimensión factores sustanciales y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la carga procesal en su dimensión factores concentración e intermediación judicial y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p> <p>Existe una relación directa entre la carga procesal en su dimensión factores predominantes y la calidad de atención en la Administración de Justicia del Juzgado De Paz Letrado De San Martin De Porres y Los Olivos, 2021.</p>	<p>V1: Carga procesal</p> <p>Factores sustanciales</p> <p>Factores concentración e intermediación judicial</p> <p>Factores predominantes</p> <p>V2. Calidad de atención</p> <p>Calidad física/ Estructural</p> <p>Calidad Humana</p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>Tipo investigación Básica</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Enfoque de investigación Cuantitativo</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos Cuestionarios</p> <p>Población 25 Abogados</p> <p>Muestra 25 Abogados</p> <p>Métodos de Análisis de Datos Coeficiente del Rho de Spearman</p>