

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”
ESCUELA DE POST GRADO



**“EL PRINCIPIO DE LEGALIDAD Y CALIDAD DE SERVICIOS
JUDICIALES EN LA SEDE CENTRAL DE LA CORTE SUPERIOR
DE JUSTICIA DE HUÁNUCO – PERIODO, 2015”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
DERECHO
MENCIÓN: CIENCIAS PENALES**

TESISTA : Fredy Rinaldy TUESTA PEDRAZA

ASESOR : Dr. Ewer Portocarrero Merino

HUÁNUCO - PERÚ

2017

DEDICATORIA

A la memoria de mi padre Wilson, quien en vida y ahora en la presencia del Altísimo; sigue siendo mi mejor amigo y el pilar de mi superación y felicidad.

Al mejor regalo que pudo darme Dios, mi amada madre Gladis; por instruirme dentro del camino cristiano, con buenos sentimientos, hábitos y valores.

A mi hermano Wilson; cuyo ejemplo, dedicación y palabras de aliento, me motivan para mi superación espiritual y profesional.

Fredy Rinaldy Tuesta Pedraza

AGRADECIMIENTO

A DIOS; por la sabiduría y las bendiciones recibidas, por las pruebas, alegrías y tristezas, por permitirme probar la miel de su infinita misericordia, por haberme escogido para conocer y valorar la vida cristiana, donde estoy y lo que soy.

A mis Catedráticos de la Escuela de Postgrado; cuya dedicación académica alimentaron mis conocimientos para plasmarlo en esta tesis, que con seguridad darán fruto en el futuro.

A mi Asesor de Investigación de Tesis Dr. Ewer Portocarrero Merino; por su oportuna visión, precisa e instruida orientación, para el logro de esta tesis.

A las instituciones y personas que contribuyeron para la concretización de esta tesis; apoyo sin el cual habría sido imposible realizar tal trabajo.

A un versículo bíblico, que fue, es y será una máxima fuente de mi inspiración espiritual y profesional; por el que Dios me permite vencer y no desmayar a pesar de los desafíos de la vida, situaciones adversas, negativas y desfavorables: *“Mira que te mando que te esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo en donde quiera que vayas”.* **Josué 1:9 Reina Valera 1960.**

Fredy Rinaldy Tuesta Pedraza

RESUMEN

La presente investigación ha tenido el objetivo de determinar cómo el Principio de Legalidad influye en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, planteándose como una hipótesis que, el Principio de Legalidad influye de manera directa y significativa en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, siendo el tipo de investigación básica y el nivel descriptivo- explicativo, el diseño es no experimental en su forma transversal, la población estuvo representado por 298 sujetos de investigación, según el ámbito de Investigación se localizó geográficamente en la región Huánuco y está integrado por magistrados y otros funcionarios, La muestra es no probabilística y, por ser finita y por conveniencia del investigador se tomó el 25%, de 298, siendo un total de 75 magistrados y funcionarios del Poder Judicial, siendo las técnicas empleadas el análisis documental, fichaje y las encuestas.

Con relación al principio de legalidad- características

Los resultados nos permiten indicar que, efectivamente el Principio de Legalidad influye de manera directa y significativa en la calidad de servicios judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, según lo manifiestan los Magistrados, funcionarios, directivos, servidores y usuarios, involucrados en la investigación. Con relación a las características del Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, se han caracterizado al Principio de Legalidad, teniendo en cuenta algunas dimensiones, con la correspondiente categoría, frecuencia y porcentaje, así tenemos: Sobre la seguridad jurídica, refieren que, es pésima,

en un 40% (30), sobre el contenido de la regla de oro del Derecho Público, el 42,7% (32) es pésima, sobre la efectividad del Estado de Derecho, el 36% (27) refieren pésima, sobre la reserva de Ley, Ley, el 31% (23) encuestados indican que, es pésimo, sobre los derechos del individuo, el 34,7% (26) refieren que, es pésimo y, sobre la separación de poderes, el 28% (21), de encuestados refieren que existe una pésima separación de poderes y el otro 28% (21) indican que existe mala separación de poderes en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Con relación a los niveles de calidad de servicios judiciales

Los encuestados indican: respecto al nivel de efectividad de los cambios tecnológicos, el 29,4% (22) indican que es pésimo nivel de calidad de los cambios tecnológicos, sobre el nivel de calidad de los sistemas informáticos, el 33,3% (25) indican que existe mal nivel de calidad de los sistemas informáticos, sobre el nivel de calidad de mobiliario, el 33,3% (25) encuestados indican que existe mal nivel de calidad de mobiliario, sobre el nivel de trato psicológico, el 33,3% (25) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de trato psicológico, sobre el nivel de potenciación del capital humano, el 26,7% (20) encuestados indican que existe un mal nivel de potenciación del capital humano, sobre el nivel de delegación de tareas, el 29,3% (22) encuestados indican que existe un pésimo nivel de delegación de tareas, finalmente, sobre el nivel de técnicas directivas de integración, el 32% (24) encuestados refieren que existe un pésimo nivel de técnicas directivas de integración en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

SUMMARY

The present investigation has the objective of determining how the Principle of Legality influences the Quality of Judicial Services in the Headquarters of the High Court of Justice of Huánuco, considering as a hypothesis that, the Principle of Legality influences of direct and positive way In the Quality of Judicial Services at the Headquarters of the Superior Court of Justice of Huánuco, being the type of basic investigation and the descriptive-explanatory level, the design is non-experimental in its transversal form, the population was represented by 298 subjects of Research, according to the scope of Investigation was located geographically in the Huánuco region and is composed of magistrates and other officials, The sample is non-probabilistic and, for being finite and for the convenience of the researcher was taken 25%, 298, being a total Of 75 magistrates and officials of the Judicial Branch, being the techniques used documentary analysis, Signing and surveys.

In relation to the principle of legality - characteristics

The results allow us to indicate that, in fact, the Principle of Legality has a direct and positive influence on the quality of judicial services at the Headquarters of the High Court of Justice of Huánuco, as manifested by Judges, officials, managers, servers and users , Involved in the research. Regarding the characteristics of the Principle of Legality at the Headquarters of the Superior Court of Justice of Huánuco, the Legality Principle has been characterized, taking into account some dimensions, with the corresponding category, frequency and percentage, as follows: Legal certainty, they claim that it is appalling, 40% (30), about the content of the golden rule of Public Law, the 42.7% (32) is appalling, on the effectiveness of the rule of law, 36% (27) report

very poor, on the reservation of Law, Law, 31% (23) respondents indicate that, 34% (26) report that it is lousy and, on the separation of powers, 28% (21) of respondents report that there is a terrible separation of powers and the other 28% (21) Indicate that there is a bad separation of powers at the Headquarters of the Superior Court of Justice of Huanuco.

In relation to the levels of quality of judicial services

Respondents indicated that 29.4% (22) of the technological level of technology changes are of a poor quality, 33.3% (25) indicate that there is a poor level of quality of computer systems, on the level of quality of furniture, 33.3% (25) respondents indicate that there is a poor level of quality of furniture, on the level of psychological treatment, 33 , 3% (25) respondents report that there is a poor level of psychological treatment on the level of human capital enhancement, 26.7% (20) respondents indicate that there is a poor level of human capital Level of delegation of tasks, 29.3% (22) respondents indicate that there is a poor level of delegation of tasks, finally, on the level of integration management techniques, 32% (24) respondents report that there is a bad level Management techniques At the Headquarters of the Superior Court of Justice of Huánuco.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene por objeto aportar posibles soluciones frente al Principio de Legalidad y a la calidad de servicios judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, teniendo pleno conocimiento que, efectivamente, ésta Corte Superior de Justicia, adolece de los servicios básicos, razón por la cual, presta un pésimo o mal servicio al público usuario.

Se tiene pleno conocimiento que, en la mayoría de Distritos Judiciales, adolecen de la calidad de servicio judiciales, mucho más sobre el “principio de legalidad”, a decir, todos los órganos estatales tienen que someterse a la ley y la validez de sus actos depende de que tengan una base legal. El principio de legalidad en derecho penal, es una columna esencial del derecho penal moderno, pues se convierte en el límite del Poder Punitivo del Estado, no pudiendo castigar conductas e imponer penas no previstas expresamente en la ley, quiere decir que toda intervención de éste en los derechos de las personas debe tener un fundamento legal y ser de carácter excepcional, así refuerza la seguridad jurídica. Por otro lado, el “Principio de Estado de derecho” impone el postulado de un sometimiento de la potestad punitiva al derecho, lo que dará lugar a los límites derivados del principio de legalidad. También, la idea de “Estado social”, sirve para legitimar la función de prevención en la medida en que sea necesaria para proteger a la sociedad. Ello implica ya varios límites que giran en torno a la exigencia de la necesidad social de la intervención penal. Por último la concepción de “Estado democrático” obliga en lo posible a poner el derecho penal al servicio del ciudadano, lo que puede verse como

fuentes de ciertos límites que hoy se asocian al respecto de principios como los de dignidad humana, igualdad y participación del ciudadano.

Para que este principio se convierta en la columna vertebral de todo derecho penal y sea el límite de la función punitiva Estatal, ha tenido que pasar por toda una evolución histórica llena de conquistas y revoluciones sociales y políticas, pues los derechos fácilmente no son arrancados de quienes detentan el poder y menos de los monarcas de entonces quienes en sus manos tenían el poder omnipotente de castigar, han tenido que pasar grandes transformaciones sociales y políticas. “El principio de legalidad tal como fue establecido en las declaraciones de los derechos humanos y en los primeros códigos penales, es una conquista de orden político, fruto del proceso que culmina con la conformación de los estados modernos.

En tal sentido, el presente trabajo tiene por finalidad demostrar que esto es un problema real que viene ocurriendo en la mayoría de los Distritos judiciales del país, por lo que es necesario determinar cómo el Principio de Legalidad influye en la Calidad de Servicios Judiciales y las posibles soluciones o aportes al problema que, por cierto servirá como un punto de crítica constructiva, para que de uno u otra manera, las autoridades del Poder Judicial, orienten su atención en la mejora de sus servicios que presta a la sociedad.

El presente estudio está estructurado en cinco capítulos que se presenta a continuación:

El capítulo I: Problema de Investigación, detallándose aspectos de la realidad sobre el Principio de Legalidad y la Calidad de Servicio Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, donde planteamos los

objetivos, las hipótesis, las variables, así como la justificación e importancia, la viabilidad y limitaciones de la investigación.

El capítulo II: Marco Teórico, donde se presentan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas, la teoría del contrato social, el Principio de Legalidad en su sentido actual, la Ley Penal, seguido de las bases epistémicas, definiciones de términos básicos.

El Capítulo III: La metodología, donde se especifica el tipo de estudio, diseño y esquema de la investigación, los procedimientos para el desarrollo de la investigación, la población y muestra utilizadas, así como las técnicas de investigación.

El Capítulo IV: Resultados, mostrando los resultados más relevantes de la investigación, con aplicación de las estadísticas como instrumento de medida.

El Capítulo V: Discusión de resultados, mostramos la contrastación del trabajo de campo con los antecedentes, las bases teóricas, la prueba de la hipótesis y el aporte científico de esta investigación.

Finaliza el presente trabajo de investigación con las conclusiones, sugerencias, bibliografía y anexos.

INDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Summary.....	vi
Introducción.....	viii

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. Descripción del problema.....	1
1.2. Formulación del problema.....	6
1.2.1 Problema general	6
1.2.2 Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos.....	6
1.3.1 Objetivos generales	6
1.3.2 Objetivos específicos	6
1.4. Sistema de Hipótesis.....	7
1.4.1 Hipótesis General.....	7
1.4.2 Hipótesis específicas.....	7
1.5 Variables.....	7
1.6. Justificación e Importancia.....	8
1.7. Viabilidad.....	9
1.8. Limitaciones.....	10

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de Investigación.....	11
2.2 Bases Teóricas.....	18
2.2.1. Evolución Histórica y Legislativa.....	18
2.2.2. La teoría del contrato social	20
2.2.3. El principio de legalidad en su sentido actual.....	21
2.2.4. La ley penal.....	22
2.2.5. La Ley penal en blanco.....	23

2.2.6. Garantías del principio de legalidad.....	25
2.2.7. El capital humano y la gestión por competencias.....	27
2.2.8 La importancia del capital humano en las organizaciones.....	28
2.3 Bases epistémicas.....	28
2.4 Definición de términos básicos.....	29

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo y nivel de investigación.....	34
3.2. Diseño y esquema de la investigación.....	34
3.3. Población y muestra.....	35
3.3.1 Población.....	35
3.3.2 Muestra.....	35
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	36
3.5. Estrategias de recolección, procesamiento y análisis de datos.....	37
3.6. Estrategias para el procesamiento de datos.....	37
3.7. Estrategias para el análisis e interpretación de datos.....	38

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Tratamiento estadístico.....	39
4.2. Prueba de hipótesis.....	53

CAPITULO V

DISCUSION

5.1 El principio de legalidad y calidad de servicios judiciales, según los Magistrados, Directivos, Servicios y usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.....	56
5.2 Aporte científico.....	59
Conclusión.....	61
Sugerencia.....	63
Bibliografía.....	65
ANEXOS.....	67
- Matriz de consistencia.....	68
- Operacionalización de variables.....	70
- Encuesta a los señores magistrados, funcionarios, directivos, servidores y usuarios de la Corte Superior de Justicia de Huánuco...	72

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

De la primera variable, el Derecho Penal Peruano no puede realizarse libremente, sino que su establecimiento y su aplicación están limitados por ciertas garantías o instituciones creadas en favor del individuo para que haga efectivo cualquiera de los derechos individuales que constituyen en conjunto la libertad civil y política, que por tener carácter constitucional no pueden ser desconocidas por los Poderes del Estado. La Constitución de 28 de julio de 1980 establece entre los "derechos de la persona", algunas garantías dirigidas a regular el ejercicio de la facultad represiva del Estado. La efectividad de esas garantías está a cargo del Poder Judicial por la vía de las acciones de Habeas Corpus y de Amparo (art. 295) como de defensa personales, y de la declaración de inconstitucional de toda ley, decreto legislativo, norma regional y ordenanza municipal que contraviene la Constitución por la forma o por el fondo (art. 298, inc. 1°) como defensa de la Constitución.

Las garantías constitucionales penales son de legalidad, reserva, judicialidad y ejecutiva.

Por el principio de legalidad solamente la ley puede crear delitos y establecer sus penas. Consiguientemente, no hay más fuente del Derecho Penal que la ley. Sólo se puede considerar delito lo que la ley expresamente determina como tal.

Por el principio de reserva, ínsito en la garantía de la legalidad de la represión, se presupone que el ámbito de lo punible debe estar determinado exhaustivamente por la ley, y que todo lo que queda al margen de ese ámbito está reservado como esfera de impunidad, por ilícitos, inmorales o perjudiciales que sean los hechos cometidos. Presupone la determinación legal de los hechos punibles y de las penas correspondientes, la prohibición de la analogía y la irretroactividad de la ley penal.

De la segunda variable, analizando el comportamiento de la ley en la Corte Superior de Justicia de Huánuco, **de la última década a la fecha, en promedio** refleja que existe una situación medianamente crítica, relacionada principalmente con factores tales como: insuficientes órganos jurisdiccionales, inadecuados equipos tecnológicos, inadecuada infraestructura física y falta de capacitación y perfeccionamiento, además de los bajos niveles remunerativos del personal auxiliar jurisdiccional y administrativo, todo lo cual incide en una considerable carga procesal que es atenuada por una profunda vocación de servicio y la colaboración del personal.

A pesar de las dificultades antes señaladas, tenemos el compromiso de parte de cada dependencia jurisdiccional y administrativa de esta Corte Superior de Justicia de cumplir con las metas previstas lo que conllevará a una mejora de nuestros resultados con respecto a los años anteriores.

Como expresamos anteriormente los promedios según el Indicador de Eficiencia Económica, representa aproximadamente el costo promedio en este Distrito Judicial es de 495 soles por expediente, esto es 11% menos con respecto al costo del Año anterior.

- **La productividad por Dependencia:** Se obtuvo un promedio de 611 expedientes resueltos por dependencia, aumentando en 22% con respecto a lo obtenido en el año anterior.
- **Productividad por Magistrado:** Se alcanzó un promedio de 515 expedientes resueltos por cada Magistrado, aumentando en 26% con respecto al año anterior.

La gestión administrativa de la Corte Superior de Justicia de Huánuco muestra importantes avances en las metas previstas en sus diferentes áreas administrativas, destacando los siguientes resultados: Se logró disminuir a 5% las observaciones a los servicios mercerizados, con lo que se demuestra que la Oficina Administrativa está esmerándose en el control del servicio de los proveedores, asimismo éstos están trabajando de mejor manera.

En cuanto a la labor del Comité Especial Permanente, éste ha logrado sacar 16 de los 33 procesos previstos, a razón de que el remanente fue servicios de alquiler que fueron prorrogados. Se observa la existencia de

compromisos para mejorar la imagen del Poder Judicial, asimismo, existe predisposición para atender con celeridad y respeto a los justiciables de acuerdo a los lineamientos establecidos, tratando de lograr una mejor y eficaz administración de Justicia.

Finalmente tomando en cuenta tanto la aplicación del principio de oportunidad y la calidad de servicios judiciales en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, frente a la problemática se ha detectado los siguientes problemas: Falta de un mayor número de ambientes adecuados en la Sede del Distrito Judicial, ha generado el alquiler de un local anexo al Palacio de Justicia. A su vez, falta de locales propios y adecuados en las diferentes Dependencias Jurisdiccionales de provincias pertenecientes a este Distrito Judicial. 2. Es insuficiente el número de Personal en los diferentes Órganos Jurisdiccionales y Administrativos de esta Corte Superior de Justicia, lo que conlleva a un lento avance en la tramitación de los expedientes y documentos. 3. Se necesitaría URGENTE renovación de equipos de cómputo por otros de mayor capacidad, es deficiente mantenimiento de los equipos con los que contamos, especialmente en las provincias del Distrito Judicial, lo cual dificulta la celeridad, calidad de los trabajos y fluidez en la producción judicial. Nuestro Distrito Judicial no cuenta con Centro Juvenil para albergar a Menores Infractores, obligando su traslado a lugares como Lima, Huancayo o Pucallpa corriendo el riesgo de fuga y generando además gastos económicos y horas hombre al Poder Judicial. Falta de Calidad de Servicio a los usuarios y justiciables de esta Corte Superior de Justicia.

Paralelamente Las normas y procedimientos aplicados en los procesos de la administración de Justicia, así como los Procedimientos Administrativos, resultan engorrosos y a veces muy lentos, se sugiere la revisión y cambios dentro de la Ley Orgánica, Códigos y Normas legales aplicables que maneja el Poder Judicial, e inclusive lo planteado por otras instituciones, tales como el Ministerio de Economía y Finanzas, con el SNIP. Falta de tolerancia y comprensión de la población; los justiciables demandan mayor celeridad en la administración de justicia, las demoras ocasionan quejas y generan una imagen negativa para el Poder Judicial. Alta posibilidad de acciones de corrupción externa por parte de algunos abogados defensores y litigantes que no tienen la conciencia, calidad moral y entereza suficiente para colaborar con la lucha contra la supuesta corrupción de los Magistrados y servidores de este Distrito Judicial. La falta de asignación de un presupuesto adecuado origina la restricción presupuestal, haciendo que los órganos jurisdiccionales funcionen con personal y recursos insuficientes. Cuestionamiento político a las Resoluciones Judiciales por parte del Ejecutivo y Legislativo; así como iniciativas legislativas presentadas por terceros que generan vulneración de la autonomía e independencia del Poder Judicial. Se cuenta con prensa local sensacionalista e irresponsable, muchas veces mal intencionada.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

¿De qué manera el Principio de Legalidad influye en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?

1.2.2 Problemas específicos

1. ¿Cuáles son las características del Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?
2. ¿Cuáles son los niveles de Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?
3. ¿Cuál es el comportamiento real del Principio de Legalidad con la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1 Objetivos generales

Determinar como el Principio de Legalidad influye en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar el Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco-año 2015.

2. Determinar los niveles de Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco-año 2015.
3. Plantear lineamientos de fortalecimiento del Principio de Legalidad en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco -año 2015.

1.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

1.4.1 Hipótesis General

El Principio de Legalidad influye de manera directa y significativa en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

1.4.2 Hipótesis específicas

1. Existen características del Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco en situaciones muy apremiables.
2. Los niveles de Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, están calificados en escalas positivas.
3. Los lineamientos de fortalecimiento del Principio de Legalidad optimizan la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

1.5 VARIABLES

- **Variable 1:** El principio de legalidad
- **Variable 2:** Calidad de servicios judiciales

Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Variable independiente:</p> <p>El Principio de Legalidad</p>	<p>El principio de legalidad o primacía de la ley es un principio fundamental, conforme al cual todo ejercicio de un poder público debería realizarse acorde a la ley vigente y su jurisdicción y no a la voluntad de las personas. Si un Estado se atiene a dicho principio entonces las actuaciones de sus poderes estarían sometidas a la constitución actual o al imperio de la ley.</p>	<p>SEGURIDAD JURÍDICA</p> <p>REGLA DE ORO DEL DERECHO PÚBLICO.</p> <p>ESTADO DE DERECHO.</p> <p>RESERVA DE LEY LEY,</p> <p>DERECHOS DEL INDIVIDUO.</p> <p>SEPARACIÓN DE PODERES.</p>	<p>Seguridad jurídica</p> <p>Contenido de la regla de oro del derecho público.</p> <p>Efectividad del Estado de derecho.</p> <p>Reserva de ley, ley,</p> <p>Derechos del individuo.</p> <p>Separación de poderes</p>	<p>Cuestionario aplicado.</p>
<p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad de Servicios Judiciales</p>	<p>En toda actividad productiva, que sea realizada con seriedad y tendiente a producir resultados, debe implementarse un control eficaz de medición, que nos muestre la realidad actualizada.</p>	<p>CAMBIOS TECNOLÓGICOS,</p> <p>INFORMÁTICOS,</p> <p>MOBILIARIO,</p> <p>PSICOLÓGICOS</p> <p>POTENCIACIÓN</p> <p>DELEGACIÓN DE TAREAS,</p> <p>TÉCNICAS DIRECTIVAS DE INTEGRACIÓN,</p>	<p>Nivel de efectividad de los cambios tecnológicos</p> <p>Nivel de calidad de los sistemas informáticos,</p> <p>Nivel de calidad de mobiliario,</p> <p>Niveles de trato psicológicos,</p> <p>Nivel de potenciación del capital humano</p> <p>Nivel de delegación de tareas,</p> <p>Nivel de técnicas directivas de integración,</p>	<p>Cuestionario aplicado.</p>

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Que vista el Principio de Legalidad es de importancia en el sentido que se optimiza la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Porque me permitió conocer cuál es comportamiento real de las variables de investigación, que está permeada por los avances científicos, los económicos, políticos y sociales, así como los cambios en los servicios de carácter competitivo, culturales y tecnológicos, en el ámbito internacional, nacional y regional, que están impactando en el desarrollo de competencias profesionales.

La importancia desde la perspectiva técnica es que la *investigación está orientada a la solución de las dificultades que presentan en la aplicación del Principio de Legalidad y la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, tal vez ayude a resolver un problema social, a construir una nueva teoría o a generar preguntas de investigación. Lo que algunos consideran relevante para investigar puede no serlo para otros. Respecto de ello, suele diferir la opinión de las personas. Sin embargo, es posible establecer una serie de criterios para evaluar la utilidad de un estudio propuesto, los cuales, evidentemente, son flexibles y de ninguna manera son exhaustivos. Finalmente la presente investigación desarrolla una lógica y técnica perfecta en la investigación científica, es decir sirve de guía lógica en la investigación científica del enlace que se presentan en el proceso de investigación en relación de sus variables.*

1.7. VIABILIDAD

La presente investigación es viable, porque se hace necesario realizar un análisis respecto de si es procedente el principio de legalidad y calidad de servicios judiciales en la sede central de la corte superior de justicia de Huánuco, contándose con la información así como este principio de

legalidad puede ayudar a la sociedad siendo; además se cuenta con el material suficiente para poder arribar a una conclusión, ello a través de datos estadísticos tanto de magistrados, directivos, servidores y usuarios de la Corte Superior de justicia Huánuco

1.8. LIMITACIONES

Una de las limitaciones que se advierte es el factor bibliográfico debido a que en el Departamento de Huánuco, existe escasa bibliografía que se orienta al tema de investigación y, el cumplimiento del horario rígido de trabajo de los integrantes de la muestra.

Otro aspecto, pero de suma importancia para el investigador, es el factor económico, puesto que, de una u otra forma se tiene que afrontar los gastos económicos que se derivan en la recolección de la información, es decir, la presente investigación está autofinanciada por el investigados.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

I. A Nivel Internacional

En la tesis denominada “Alcance del Principio de Oportunidad en la Nueva Legislación Procesal Penal Colombiana”, presentado por la Abogada CAROLINA ARISTIZABAL GONZALEZ para optar al Título de ABOGADO PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS CARRERA DE DERECHO Bogotá D. C. 2005.

Concluye:

En vigencia del sistema procesal extremadamente inquisitivo, por fortuna superado, el procesado llegó a verse reducido a una posición de inferioridad e inseguridad tales que sus posibilidades de defensa eran menguadas, casi nulas, frente a la desmesurada potestad de sus juzgadores; incomunicado desde su captura e incluso aislado de asesoría legal, sometido a forzosas indagatorias bajo presión directa o indirecta, sin control ninguno sobre el decreto y práctica de las pruebas y, sobretodo, a

merced de la valoración e interpretación de las pruebas determinadas por los mismos juzgadores que magnificaban los elementos incriminatorios mientras desechaban los elementos exculpatorios para arribar a una decisión a la cual no podía tener acceso el procesado. A más de ello, el procedimiento se desarrollaba a través de un encadenamiento consecutivo de actuaciones de los funcionarios e instituciones participantes en la investigación, la instrucción y el juicio, en el cual las primeras etapas de la actuación iban convirtiéndose en la base de las etapas subsiguientes, de tal manera que los funcionarios intervinientes posteriores se apoyaban en las actuaciones de los primeros legitimándose unos a otros desde el inicio hasta el fin de la actuación procesal, de tal manera que la intervención de los funcionarios de Policía se convertía en la base de la instrucción fiscal y esta última en la pre-redacción de la sentencia; en estas condiciones la pluralidad de sucesivas etapas del proceso era sólo aparente y formal, pues a la luz del carácter inquisitivo del proceso pareciera que todo procesado debía ser necesariamente condenado para satisfacer la defensa de los intereses sociales encomendada a sus instituciones judiciales. En la parte extrema de este sistema procesal en alguna época se llegó, incluso, a la situación de que el mismo funcionario que calificaba el mérito del sumario adelantaba la etapa del juicio y dictaba sentencia sobre la acusación por él mismo formulada. Este sistema inquisitivo puro fue atenuándose con el avance de la concepción más humanística que permitió el tránsito del absolutismo político hacia regímenes democráticos. Se buscó entonces eliminar estos excesos mediante la adopción de mecanismos de control y medidas que garantizaran que se adelantara el proceso con una mayor imparcialidad. Fue así como se introdujeron reformas en lo referente

a la regulación de la prueba en su fuente legal, es decir, que la ley estableció los medios de prueba y les fijó su valor a través del mecanismo de la tarifa legal, el establecimiento de causales de nulidad para el proceso cuando se vulneraban de manera notoria las garantías procesales y, finalmente, la adopción de un proceso en dos etapas procesales. Surgió, entonces, un sistema procesal mixto, sin los rigores del sistema inquisitivo puro. En éste, el fiscal tenía funciones de investigación e instrucción del proceso, las cuales culminaban en resolución de preclusión o de acusación. En este último caso, el proceso continuaba con la etapa del juicio que se ventilaba ante el juez y en donde el fiscal era un sujeto procesal. Si bien quedaban separadas las funciones del fiscal y del juez, mediante lo cual al primero le correspondía acusar y al segundo proferir sentencia condenatoria o absolutoria, este proceso era mixto y no acusatorio. En efecto, durante la etapa de investigación e instrucción del proceso el fiscal no solamente recopilaba la prueba sino que la valoraba y calificaba para decidir si precluía o acusaba, con lo cual ejercía frente al material probatorio un doble papel de fiscal y juez. Como contrapartida del sistema inquisitivo que regía en el continente europeo y en los países que seguían sus orientaciones, el derecho anglosajón (Estados Unidos de América, Inglaterra y el País de Gales), se ha venido rigiendo por el sistema acusatorio, el cual se fundamenta en el principio acusatorio, en el cual están separadas radicalmente la función de acusar que corresponde al fiscal y la función de juzgar que corresponde al juez. Esta diferenciación comporta dos aspectos. Por una parte corresponde al fiscal una labor previa de investigación caracterizada por la recopilación de los elementos que le permitan formular una acusación cuando considere que el

investigado ha incurrido en una infracción a la ley penal; si el trabajo investigativo no arroja la prueba necesaria para formular acusación, el fiscal se abstendrá de hacerlo y, en consecuencia, no se llevará a cabo un juicio penal. Para tomar su decisión de acusar o no acusar, el fiscal elabora un raciocinio propio que no es equivalente a la valoración de la prueba que realiza un fiscal en el sistema procesal mixto con tendencia inquisitiva para dictar una resolución de preclusión o una resolución de acusación. Por ello, se reitera, la función fiscal está definitivamente diferenciada de la función judicial. En efecto, en el sistema procesal penal mixto con tendencia inquisitiva, el fiscal decreta y practica pruebas que tienen el carácter legal de tales y que él mismo valora en las resoluciones que dicta. En cambio en el sistema penal acusatorio, la única prueba legalmente válida es la decretada por el juez y practicada en desarrollo del juicio y, como tal, únicamente puede ser valorada como prueba por el juez para dictar sentencia; y por otro lado, en el sistema acusatorio el fiscal no tiene facultad legal para adoptar por sí mismo medidas relativas a la persona investigada o a sus bienes, facultad que es exclusiva del juez. En consecuencia, el fiscal no está facultado para allanamientos, detenciones o medidas cautelares, pues cualquier medida de esta índole se requiere autorización judicial. Debe señalarse que en el sistema penal acusatorio no se menciona siquiera la expresión "Principio de Oportunidad", pues en ellos la discrecionalidad para la formulación de la acusación es absoluta. La mencionada denominación tuvo su origen en los países del continente europeo con régimen penal mixto con tendencia inquisitiva que, dentro de la dinámica del acontecer social, se vieron abocados a cuestionar la aplicación rígida y automática del principio de la obligatoriedad de formular

la acusación en el ejercicio de la acción penal debido al inmenso número de procesos frente a las limitaciones del aparato judicial. Este cuestionamiento los condujo a plantear salidas estratégicas para descartar la acusación obligatoria en un número limitado de causas que ellos justificaron por razones de conveniencia o de oportunidad social. Pero debe llamarse la atención sobre el hecho de que a raíz de esta salida procesal por razones de conveniencia o de oportunidad, nació a la vida del derecho procesal europeo la figura del “principio de oportunidad”, que recientemente fue introducido con el mismo nombre en la Constitución Política y el nuevo Código de Procedimiento Penal colombiano.

II. A Nivel Nacional

1. **Drawback** : a la luz del principio de legalidad: Cruz Marroquín, Kathia Martha en Resumen: El ejercicio de la potestad tributaria en el Perú debe respetar los principios de legalidad, reserva de ley, igualdad, respeto de los derechos fundamentales y no confiscatoriedad recogidos en el artículo 74 de nuestra Constitución Política. El principio de legalidad establece que sólo por Ley se crea, modifica y deroga los impuestos y beneficios. En ese marco, el régimen aduanero del Drawback es un beneficio tributario otorgado por el Estado a las exportaciones, establecido en la Ley General de Aduanas como una “restitución” de los derechos arancelarios efectivamente pagados que hayan gravado la importación para consumo de mercancías contenidas y/o consumidas en bienes exportados; sin embargo, su reglamentación (Decreto Supremo 104-95-EF) establece un régimen simplificado que dispone la devolución del 5% del valor FOB de los bienes exportados independientemente que dicha devolución pueda ser mayor o menor a

los derechos arancelarios efectivamente pagados. Teniendo en consideración que los reglamentos ejecutivos como el presente sólo pueden complementar e integrar las leyes que reglamentan, en el presente caso dicha reglamentación desnaturaliza lo establecido en la Ley General de Aduanas y con ello transgrede el Principio de Legalidad y Reserva de Ley recogidos por nuestra Constitución y sobre los cuales se sustenta la potestad tributaria del Estado. Por tanto, dicho reglamento habría modificado y excedido los alcances establecidos en la Ley General de Aduanas para el reconocimiento del régimen aduanero del Drawback generándose una situación de inseguridad jurídica para las empresas que se benefician con este régimen aduanero ya que en cualquier momento dicho reglamento podría ser modificado o derogado por el Poder Ejecutivo. Verificada la violación de los principios tributarios señalados las posibles soluciones a este problema jurídico serían: La aplicación del control difuso; sin embargo, ello podría realizarse sólo por el Tribunal Fiscal y en cada caso concreto. Una segunda alternativa y por la que se inclina esta investigación, sería a nivel normativo consistiendo en la adaptación del Reglamento a lo dispuesto en la Ley General de Aduanas o el establecimiento de un nuevo régimen de Drawback que guarde armonía con los principios señalados.

2. Resumen de tesis a nivel de: pre grado en la carrera profesional: Administración de empresas, para optar el Título profesional: Licenciado en Administración, denominación de la tesis: *gestión por competencias y desempeños laborales en las Municipalidades de Ayacucho* autor: Bach. Keny Alain Quintanilla Arce Resumen: Descripción del tipo de investigación: De acuerdo al fin que se persigue: Básica De acuerdo a la

técnica de contrastación: Explicativa Por el período de recolección de datos: Prospectivo Por la inferencia del investigador: Observacional Por el método de investigación : Descriptivo. El nivel de investigación que corresponde es el descriptivo y explicativo. El primero porque describirá la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal y el segundo porque se pretende el descubrimiento de los factores causales que influyen o afectan los desempeños laborales.

3. En la Universidad San Pedro, facultad de Ciencias Contables y Administrativas, presentan inquietudes enfocado en el trabajo: ¿De qué manera la calidad del servicio que brinda el personal administrativo influye en la satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011?, en un curso de práctica empresarial III, con el Profesor Mg. Lic. Adm. Karol Moore Torres, cuyo AUTOR Deiby Daniel Vega Méndez, el 2011 y concluye que la Evaluación de calidad del servicio desde el aspecto de satisfacción de los clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011, es una tesis originada para conocer y estudiar comparativamente la realidad de la calidad de servicio que brinda el personal administrativo de la universidad y que tiene como objetivos principal evaluar la calidad de servicio percibida por los clientes de la Universidad San Pedro; según sus dimensiones y satisfacción, como hipótesis se plantea Si la calidad del servicio es deficiente, entonces influirá negativamente en la Satisfacción de los Clientes de la Universidad San Pedro Huaraz 2011.

III. A Nivel Local

Referido al tema es el primero en su género en vista que la jurisdicción de Huánuco se viene implementado el código penal, por tanto la importancia de la presente investigación.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. Evolución Histórica y Legislativa

Hoy en día, la totalidad de los sistemas jurídicos en general de los Estados que se consideren “sociales y democráticos de derecho”, están *Página 2 de 28 - 09/04/2008 Estudio Torres y Torres Lara & Asociados – Abogados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada.*

El “principio de legalidad”, todos los órganos estatales tienen que someterse a la ley y la validez de sus actos depende de que tengan una base legal. El principio de legalidad en derecho penal, es una columna esencial del derecho penal moderno, pues se convierte en el límite del Poder Punitivo del Estado, no pudiendo castigar conductas e imponer penas no previstas expresamente en la ley, quiere decir que toda intervención de éste en los derechos de las personas debe tener un fundamento legal y ser de carácter excepcional, así refuerza la seguridad jurídica. “El principio de **Estado de derecho** impone el postulado de un sometimiento de la potestad punitiva al derecho, lo que dará lugar a los límites derivados del principio de legalidad. La idea de **Estado social** sirve para legitimar la función de prevención en la medida en que sea necesaria para proteger a la sociedad. Ello implica ya varios límites que giran en torno a la exigencia de la necesidad social de la intervención penal. Por último la concepción de

Estado democrático obliga en lo posible a poner el derecho penal al servicio del ciudadano, lo que puede verse como fuente de ciertos límites que hoy se asocian al respecto de principios como los de dignidad humana, igualdad y participación del ciudadano”.

Para que este principio se convierta en la columna vertebral de todo derecho penal y sea el límite de la función punitiva Estatal, ha tenido que pasar por toda una evolución historia llena de conquistas y revoluciones sociales y políticas, pues los derechos fácilmente no son arrancados de quienes detentan el poder y menos de los monarcas de entonces quienes en sus manos tenían el poder omnipotente de castigar, han tenido que pasar grandes transformaciones sociales y políticas. “El principio de legalidad tal como fue establecido en las declaraciones de los derechos humanos y en los primeros códigos penales, es una conquista de orden político, fruto del proceso que culmina con la conformación de los estados modernos. Su formulación en latín (**nullum crimen, nulla poena sine lege**) no data de muy antiguo, y en todo caso, su origen no está en el derecho romano. La significación y los límites del principio de legalidad.

En la época de las **nomarquías** el sistema judicial era absoluto, todo estaba en manos del Rey, quien delegaba su poder a uno de sus funcionarios y en los señores Feudales, su sistema se caracterizó por una marcada irregularidad en el sistema jurisdiccional, por el desorden y la multiplicidad de leyes y por una gran arbitrariedad debido a por los innumerables privilegios para castigar que gozaban los señores feudales y en particular, por el derecho del rey o por sus representantes para castigar sin observar procedimiento alguno. El soberano directo o indirectamente

decidía y ordenaba ejecutar los castigos, el absolutismo imperaba. En esta época la legislación penal se había constituido bajo la influencia de una concepción que identificaba crimen con pecado, y que no distinguía muy bien las leyes penales de las reglas morales y como consecuencia de ello los crímenes de lesa majestad divina eran los más graves. Concluyendo podemos afirmar que el ejercicio del poder punitivo del rey estaba plagado de total arbitrariedad. Frente a éste poder absoluto y arbitrario del Rey surge a mediados del siglo XVIII un fuerte movimiento social inspirado y fomentado por filósofos, políticos, juristas y magistrados, cuyo objetivo era controlar de modo más estricto y constante la conducta ilegal de las personas y de limitar el poder punitivo del Estado; con esta finalidad se consideró indispensable dar a las disposiciones legales cierto grado de precisión, mediante la descripción de los delitos y la fijación de las penas. Se trató pues de una actitud política conducente a poner en marcha una nueva manera de ejercer el poder de castigar.

2.2.2 La teoría del contrato social

Constituye el fundamento ideológico de este nuevo movimiento en la cual el ciudadano acepta todas las leyes de la sociedad, aun aquellas por las cuales se le puede sancionar. Quien viola el pacto se convierte en enemigo de la sociedad y participa, al mismo tiempo en el castigo que se le impone, el más pequeño delito lo ataca en su totalidad y, toda la sociedad, comprendido el infractor está presente en la más pequeña sanción. El castigo Penal es concebido aquí como una función general de todos los miembros de la sociedad. La teoría del contrato social es llamada corriente contractualista, siendo sus máximos representantes Tomas Hobbes y Locke. Esta corriente sostenía que los hombres en un determinado momento eran

libres, en ese estado de naturaleza no había normas, vivían un constante miedo, el hombre era malo por naturaleza y en algún momento estos señores deciden suscribir un contrato social, un ente, lo que Hobbes denomina el gran Leviatán (Estado), éste no se justifica por sí mismo, todos los hombres renunciaban a sus derechos para darle al Estado. Locke, en cambio decía que en el estado de naturaleza, el hombre no es tan malo, no es un ser malo como señalaba Hobbes, es un ser bueno por naturaleza y a afectos de preservar ese estado de felicidad deciden suscribir un contrato social y crear el Estado, agrega que el hombre nunca renuncia a sus derechos, los antepone frente al Estado. Esta teoría señala que el Estado surge de un contrato social para garantizar el orden, la paz y la seguridad, el Estado no puede intervenir en las relaciones entre los particulares sino hay lesión al orden, la paz y la seguridad. Así Beccaria sostenía que las principales consecuencias respecto a la justicia Penal son, por un lado, que sólo en las leyes penales se pueden establecer las conductas prohibidas y fijadas las penas que les corresponden y, por otro, que el único titular de éste poder es el legislador que representa a toda la sociedad constituida conforme al contrato social; sostenía también que ningún magistrado (que es parte del contrato social) puede con justicia decretar a su voluntad penas contra otro individuo de la misma sociedad, los jueces no pueden consiguientemente, “aumentar la pena establecida por las leyes”, ni siquiera “bajo pretexto de celo o de bien público”.

2.2.3. El principio de legalidad en su sentido actual: Se derivó de un principio de la teoría ilustrada del contrato social y presuponía una organización política basada en la división de poderes, en la que la ley fue competencia exclusiva de los representantes del pueblo. El ciudadano solo

admite el paso del estado de naturaleza al estado civil en virtud de un pacto –contrato social- en el que asegura su participación y control de la vida política de la comunidad. Tal participación tiene lugar por medio del poder legislativo que representa al pueblo. Sólo de él puede emanar la ley, que constituye, pues, la expresión de la voluntad popular”

2.2.4. La ley penal

La ley penal lo entendemos como las disposiciones jurídicas emanadas de los órganos del Estado que tienen funciones legislativas, sean estas dadas por el Poder Legislativo o por Poder Ejecutivo en delegación de facultad legislativa. Toda ley para que sea válida tiene que cumplir con toda la formalidad prevista para su creación. No tiene la condición de ley los decretos y las resoluciones dictadas por el Poder Ejecutivo ni las disposiciones dictadas por la autoridad Administrativa de menor jerarquía. La ley penal es la única base de incriminación de comportamientos y de imposición de sanciones, en consecuencia “la fuente principal del derecho penal es la ley.

Que, la ley sea la única fuente formal del derecho penal marca la diferencia con las otras ramas del derecho, como el derecho civil por ejemplo, que en el Art. VIII del Título Preliminar del Código Civil, dispone que “los jueces no pueden dejar de administrar justicia por defecto o deficiencia de la ley (...) y deben aplicar los principios generales del derecho y, preferentemente, los que inspiran el derecho peruano”.

En materia civil los magistrados pueden recurrir ampliamente a otras fuentes para resolver la controversia, mientras que en materia penal están sometidos a la ley, cuando se trata de determinar si el comportamiento a

juzgar constituye un delito y cuál es la pena que debería aplicarse al responsable. Pero también debemos aceptar que no es la única fuente formal directa o inmediata del derecho penal, pues “es cierto únicamente que en virtud del principio de legalidad sólo pueden crearse figuras delictivas o categorías de estado peligroso y establecerse o agravarse penas o medida de seguridad mediante una ley. Son también fuentes del derecho penal la costumbre, los principios generales del derecho y los tratados internacionales que se hayan incorporados al ordenamiento jurídico interno”.

2.2.5. La Ley penal en blanco

Son aquellas que se remiten a una fuente jurídica de diferente calidad a la exigida por la constitución, que puede ser otra ley penal, leyes de otros sectores del orden jurídico o normas reglamentarias de nivel inferior a la ley. “se habla de leyes penales en blanco para referirse a ciertos preceptos penales principales que, excepcionalmente, no expresan completamente los elementos específicos del supuesto de hecho de la norma secundaria, sino que remiten a otro u otros preceptos o autoridades para que completen la determinación de aquellos elementos”⁹. La terminología ley penal en blanco fue expresada por primera vez, por Kart Binding, se ubica en la parte especial del Código Penal, es una técnica legislativa, ya que es frecuente que la norma sustantiva no exprese disposiciones jurídicas de manera completa, por lo tanto es necesario que sean complementados por otras disposiciones que podrían provenir de la parte general. Al ser una técnica legislativa nos permite afirmar, como dice Mir Puig, que ni el supuesto de hecho ni la consecuencia jurídica de las normas penales se hallan expresadas en forma completa en ningún precepto del Código Penal. En

este sentido, todas las disposiciones del Código Penal aparecen, vistas aisladamente como proporciones incompletas. En la ley penal en blanco, ubicamos su parte indeterminada en el supuesto de hecho, es decir en la descripción de la conducta delictiva.

La consecuencia jurídica o la sanción está en la norma penal y no se requiere su remisión a otros preceptos, por lo tanto es necesario distinguir entre norma sancionadora y norma complementaria, donde el tipo de la ley penal en blanco sólo se configurará plenamente mediante una norma complementaria.

En nuestro Código Penal actual podemos diferenciar las siguientes leyes penales en blanco: a) leyes penales en blanco en sentido estricto, la cual es complemento de una fuente de menor rango por ejemplo, lo dispuesto en el Artículo 234 Código Penal “ el productor, fabricante o comerciante que pone en venta productos considerados oficialmente de primera necesidad a precios superiores a los fijados por la autoridad competente será reprimido con pena privativa de libertad...”, b) las leyes penales en blanco cuyo complemento se halla en una ley distinta por ejemplo, lo dispuesto en el Artículo 192. 1 del Código Penal al señalar “... será reprimido con pena privativa de la libertad... el que se apropia de un bien que encuentra perdido o de un tesoro o de la parte del tesoro correspondiente al propietario del suelo sin observar las normas del Código Civil”, y c) las leyes penales en blanco cuyo complemento se encuentran en la misma ley, por ejemplo el Artículo 109 del Código Penal “ el que mata a otro bajo el imperio de una emoción violenta ... si concurre alguna de las circunstancias previstas en el artículo 107 la pena será no menor de cinco ni mayor de diez años.”

2.2.6. Garantías del principio de legalidad

Como hemos mencionado el Estado Social y Democrático de Derecho debe garantizar la prevalencia del principio de legalidad, por ser este un principio constitucional y un derecho fundamental de las personas, siendo este el límite de su poder sancionador, sirve para evitar una punición arbitraria y no calculable sin ley o basada en una ley imprecisa o retroactiva, motivo por el cual se establecen diferentes limitaciones dirigidas tanto a la criminalización primaria como a la secundaria. A nivel de la criminalización primaria, se exige al legislador que formule las descripciones de los delitos de la manera más precisa posible (*nullum crimen sine lege certa*) y que las leyes no tengan efecto retroactivo (*nullum crimen sine lege previa*). A nivel de la criminalización secundaria se exige al Juez que las imputaciones y las condenas se fundamenten en la Ley penal escrita y no en la costumbre (*nullum crimen sine lege scripta*) y que no amplíe la Ley escrita en perjuicio del afectado, la llamada prohibición de la analogía (*nullum crimen sine lege stricta*), no siendo posible aplicar retroactivamente una ley desfavorable. Así lo sostuvo el Tribunal Constitucional al sostener que “el principio de legalidad exige que por Ley se establezcan los delitos y que las conductas prohibidas estén claramente delimitadas previamente por la Ley. Como tal, garantiza la prohibición de la aplicación retroactiva de la ley penal (*Lex Praevia*), la prohibición de la aplicación de otros derechos que no sea el escrito (*Lex scripta*), la prohibición de la analogía (*lex stricta*) y de cláusulas legales indeterminadas (*lex certa*)”.¹² Estas cuatro expresiones del principio de legalidad constituyen garantías de libertad y seguridad para la sociedad, y ejercen una auto limitación para el poder Penal, así lo ha señalado el Maestro Felipe Villavicencio. Esta misma tendencia de

limitaciones o prohibiciones que tendrán tanto el legislador como el Magistrado lo sostiene el maestro Claus Roxin al señalar que “tradicionalmente se distinguen cuatro consecuencias o repercusiones del principio de legalidad, plasmadas en forma de prohibición, de las cuales las dos primeras van dirigidas al juez y las dos últimas, al legislador: la prohibición de analogía, la prohibición del derecho consuetudinario para fundamentar o agravar la pena, la prohibición de retroactividad y la prohibición de Ley penales indeterminadas o imprecisas.” En ese sentido, y con lo antes expuesto no podemos imaginar que exista un Estado que no garantice el principio de legalidad, incluso los Estados totalitarios sean estos de derecha o de izquierda o fundamentalistas lo garantizan, quizás no en la plenitud de las cuatro prohibiciones -los cuales si deben ser garantizados por un Estado que se considere democrático social y de derecho-, pero si en su mayor parte. Este principio ergo tiene un ámbito internacional, una vigencia extendida por casi todo el mundo, habiendo sido recogido no sólo por los Estados sino también por los tratados internacionales, como la declaración de los Derechos del Hombre y del Ciudadano y el Pacto sobre derechos Civiles y Políticos. Al ser un principio recogido por los Estados y los pactos internacionales, este “debe proteger al individuo no sólo mediante el derecho penal, sino también del derecho penal. Es decir, que el ordenamiento jurídico no solo ha de disponer de métodos y medios adecuados para la prevención del delito, sino que también de imponer límites al empleo de la potestad punitiva, para que el ciudadano no quede desprotegido y a la merced de una intervención arbitraria ó excesiva del estado Leviatán”.

2.2.7. El capital humano y la gestión por competencias

- **Capital:** Cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad. Elemento o factor de la producción formado por la riqueza acumulada que en cualquier aspecto se destina de nuevo a aquella unión del trabajo y de los agentes naturales.
- **Humano:** Relativo al hombre o propio de él.
- **Gestión:** Efectuar acciones para el logro de objetivos.
- **Competencia:** Aptitud; cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo. Idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño. Estos términos por separado no nos dan mucha claridad o luz de su utilización en la administración del RRHH, sin embargo veamos las interacciones que se suceden entre ellos.
- **Capital humano:** Es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades realizadas se adquieren con el entrenamiento, la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente. En sentido figurado se refiere al término capital en su conexión con lo que quizá sería mejor llamada la "calidad del trabajo" es algo confuso. En sentido más estricto del término, el capital humano no es realmente capital del todo. El término fue acuñado para hacer una analogía ilustrativa útil entre la inversión de recursos para aumentar el stock del capital físico ordinario (herramientas, máquinas, edificios, etc.) para aumentar la productividad del trabajo y de la "inversión" en la educación o el entrenamiento de la mano de obra

como medios alternativos de lograr el mismo objetivo general de incrementar la productividad.

- **Gestión por competencia:** Herramienta estratégica indispensable para enfrentar los nuevos desafíos que impone el medio. Es impulsar a nivel de excelencia las competencias individuales, de acuerdo a las necesidades operativas. Garantiza el desarrollo y administración del potencial de las personas, "de lo que saben hacer" o podrían hacer.

2.2.8 La importancia del capital humano en las organizaciones

Las competencias nacen de la estrategia de los negocios y se deben poder medir, deben ser observables, alineadas a la estrategia y generadoras de ventajas competitivas y el reto para los Gerentes de Talento Humano es entender las necesidades de sus clientes para hacer una contribución relevante y tangible al negocio que responda a sus problemas, retos y oportunidades específicas. Cambiando su rol de soporte operativo para convertirse en Socio del Negocio, a través de la gestión del capital humano para crear y mantener ventajas competitivas.

El trabajo no es un castigo, es una virtud, un noble empeño que prueba el valor de quien lo ejerce.

2.3 BASES EPISTÉMICAS

- **Principio de legalidad**

El principio de legalidad es uno de los principios superiores que informan todo el ordenamiento jurídico haciendo posible la realización de un Estado social y democrático de derecho, es decir, el respeto irrestricto al Derecho, al cumplimiento de la ley, a la realización de la justicia. Este fundamental principio tiene enraizamiento constitucional que va más allá de la visión

meramente formalista, pues como muy bien afirma el profesor Roberto Dromi, el principio de legalidad “a solas” no dice nada, debe enmarcarse en una orientación filosófico-política que busca consolidar la democratización de las instituciones contra las acechanzas del autoritarismo y las dictaduras. Es propiamente el imperio del derecho que regula jurídicamente los valores y el “número apertus” de los derechos humanos.

- **Calidad de servicios judiciales**

Filosóficamente y trata de reducir la duración de los procesos judiciales a través de instrumentos que mejoren la productividad judicial. De igual manera mejorar los mecanismos de lucha contra la corrupción judicial para lograr mayor eficacia en los sistemas de control. Finalmente incrementar los niveles de transparencia en la información judicial y de gestión de las instituciones.

2.4 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

1) Calidad de servicio: Calidad es lo que se le da la cliente (hard quality), servicio es cómo se le da al cliente (soft quality). Calidad es la parte del diseño y desarrollo del producto y servicio es como se entrega esa calidad. El componente del servicio es intangible y puede ser expresado de distintas formas, ahorro en tiempo, trato personalizado, la seguridad de una marca, el ambiente de un lugar, etc. La calidad de un producto tangible se puede asegurar antes de que el cliente la utilice, sin embargo, ocasiones una empresa depende de que su personal ofrezca un buen servicio. Comprende dos componentes: calidad del producto y calidad percibida.

- 2) Control:** Etapa que comprende las actividades para conformarlos con los planes o reajustar estas, vigilando que el trabajo se lleve a cabo en forma adecuada, con informes, comparaciones, costos y presupuesto.
- 3) Control de calidad, proceso:** El primer paso en el control de calidad es conocer los requisitos de los consumidores. Otro paso en el control de calidad, es saber, qué comprarán los consumidores. No se puede definir la calidad sin saber el costo. Proveer los posibles defectos y reclamos. Pensar siempre en tomar las medidas apropiadas. El control de calidad llega a su estado ideal cuando ya no requiere vigilancia (inspección).
- 4) Coordinación:** Es el proceso integrador por medio del cual se adjuntan las partes entre ellos, de suerte que funcionan armónicamente, sin fricciones y duplicaciones y dando cada sector o individuos su máxima contribución, todo a fin de satisfacer los objetivos sociales del organismo.
- 5) Decisión:** Es una responsabilidad básica de la dirección. La dirección a través de las decisiones pasa a la acción de personal y a convertir en ejecución los planes para el logro de los objetivos y resultados. Por decisión se entiende la elección que se hace entre varias alternativas de acción y para satisfacer un propósito.
- 6) Eficacia:** Contribución de los resultados obtenidos al cumplimiento de objetivos globales (de la sociedad); relevancia, pertinencia, validez o utilidad socio-económica de los resultados (objetivos predefinidos)

- 7) Eficiencia:** Optimización de los recursos utilizados para la obtención de los resultados previstos (logro de los objetivos predefinidos).
- 8) Efectividad:** Generación sistemática de resultados consistentes integrando la eficacia y la eficiencia.
- 9) Ejecución:** Etapa en que los miembros del grupo llevan a cabo sus tareas.
- 10) Gestión:** Se entiende como aplicación de un conjunto de técnicas, instrumentos y procedimientos en el manejo de los recursos y desarrollo de las actividades instruccionales.
- 11) Liderazgo:** Nueva filosofía de dirección para movilizar todo los recursos de la organización, especialmente los potenciales humanos, en el logro de la misión. También implica incremento de calidad de trabajo.
- 12) Logros:** Es aceptado como un esfuerzo, coronado por el éxito, es decir, por la consecución de un objetivo, el fin conseguido o el resultado de una actuación.
- 13) Organización:** Es el proceso de determinar y establecer la estructura, los procedimientos y los recursos apropiados para el curso de la acción seleccionada.
- 14) Planificación:** Es un proceso racional de acciones para alcanzar objetivos en forma variable, rápida y económica posible.
- 15) Proceso:** Conjunto de fases sucesiva de una función.

- 16) **Toma de decisiones:** No es un acto aislado de inspiración, sino es un proceso en el que hay que definir, analizar, juzgar, correr riesgos y conducir a la acción.
- 17) **Otra definición de calidad.-** Es la satisfacción total de nuestros clientes como consecuencia de nuestro correcto hacer, siempre a la primera vez. Se logra dentro de los tres niveles, satisfacción a las necesidades, satisfacción a sus expectativas y superación de sus expectativas.
- 18) **Control académico.-** Verificación de las etapas o procesos desarrollados en una institución educativa.
- 19) **Control interno.-** Plan de organización con métodos y procedimientos que en forma coordinada se adoptan en un negocio para la protección de sus activos, la obtención de información financiera correcta y segura, la promoción de eficiencia de operación y la adhesión a las políticas prescritas por la dirección.
- 20) **Coordinación-** Conjunto de actividades realizadas en una empresa para lograr los objetivos planteados.
- 21) **Equidad.-** Garantiza a todas iguales oportunidades de acceso, permanencia y trato en un sistema educativo de calidad.
- 22) **La creatividad y la innovación.-** Promueve la producción de nuevos conocimientos.
- 23) **La ética.-** Inspira una educación promotora de los valores de paz, solidaridad, justicia, libertad, honestidad, tolerancia, responsabilidad,

trabajo, verdad y pleno respeto a las normas de convivencia; que fortalece la conciencia moral individual y hace posible una sociedad basada en el ejercicio permanente de la responsabilidad ciudadana.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN

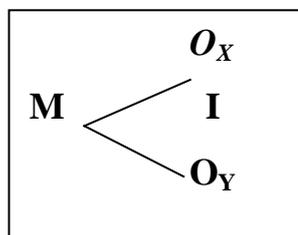
Tipo: Básico. (Hernández Sampieri).

Nivel: Descriptivo correlacional.

Método: Hermenéutico, sintético, deductivo, de análisis e inductivo.

3.2. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico que se utilizó en la presente investigación es el no experimental; (Hernández Sampieri), su grafica es la siguiente:



En este esquema **M** es la muestra que se UTILIZÓ en el estudio y los sub – índices **X, Y** en cada **O**, nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables distintas del presente caso. Finalmente la

(I) hace mención a la posible relación existente entre las variables en estudio.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población:

La población estuvo representado por 298 sujetos de investigación según el ámbito de Investigación se localizó geográficamente en la región Huánuco y está integrado por los siguientes funcionarios y otros que se presenta en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 01

**Magistrados, Directivos, Servidores y usuarios de la Corte Superior de
Justicia Huánuco**

Cargos estructurales	Sub total
Presidencia	6
Oficina desconcentrada de Control de la Magistratura	9
Oficina distrital de apoyo a la Justicia de Paz	3
Oficina de administración Distrital	60
Modulo penal	20
Promedio usuarios mensual	200
TOTAL	298

**Fuente: Administración General del Poder Judicial Región Huánuco.
Elaboración Propia.**

3.3.2 Muestra:

La muestra es no probabilística y, por ser finita y por conveniencia del investigador se tomó el 25%, de 298, siendo un total de 75 funcionarios del Poder Judicial, como se observa en el presente cuadro:

Cuadro N° 02**Magistrados, Directivos, Servidores y usuarios de la Corte Superior de Justicia Huánuco**

Cargos estructurales	Sub total
Presidencia	2
Oficina desconcentrada de Control de la Magistratura	2
Oficina Distrital de apoyo a la Justicia de Paz	1
Oficina de Administración Distrital	15
Modulo penal	5
Promedio usuarios mensual	50
TOTAL	75

**Fuente: Administración General del Poder Judicial Región Huánuco.
Elaboración Propia.**

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se utilizó las siguientes técnicas e instrumentos: Encuesta. Se aplicó esta técnica mediante el uso de:

El Cuestionario. Conjunto de preguntas de tal modo que me permitió recolectar la información necesaria sobre las variables de investigación. Se formuló interrogantes a los Magistrados, funcionarios, Servidores y usuarios de la Corte Institución, para calificar una serie de indicadores, que fue motivo de investigación. Y la escala de medición ordinal acorde con la naturaleza de las variables. Dicha escala contiene valores de 1 a 5 considerando 1 como Pésimo (a) o muy deficiente, hasta 5 para las categorías: Excelente, exitoso o sobresaliente, conocida como la Escala de Likert.

3.5. ESTRATEGIAS DE RECOLECCIÓN, PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Estrategias de Recolección de Datos: Se utilizó un conjunto de métodos entre ellos tenemos:

- **El Método deductivo.** Este procedimiento me permitió a partir de principios generales para tratar de explicar fenómenos particulares. Partiendo del marco teórico se analizó la información sobre las variables de investigación en el ámbito de la Corte Superior de Justicia Huánuco.
- **El Método inductivo.** Este método me permitió, explicar los niveles de co influencia de las variables de investigación. En base a los hechos o fenómenos particulares, y llegar a las explicaciones o conocimientos generalizados es decir me permitió determinar conclusiones que se han de ser inferido a partir de las propiedades o relación que existe en los elementos que conforman el objeto de estudio, lógicamente, esta metodología o procedimiento de la investigación unido a la deducción, ambos son momentos del conocimiento dialéctico de la realidad indisolublemente ligados y condicionados entre sí.
- **Observación.** Se utilizó de manera directa con el fin de recolectar toda la información necesaria referente a las variables de investigación.

3.6 ESTRATEGIAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS.

Los datos se procesaron en función a los indicadores, usando las técnicas de la estadística y la presentación de los mismos mediante cuadros y gráficos. Para la prueba de hipótesis se aplicó la prueba de bondad Ji-cuadrada.

3.7 ESTRATEGIAS PARA EL ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.

Se analizaron teniendo en cuenta la realidad en función a los resultados obtenido en las encuestas, comparando con las nuevas teorías, otros estudios y las posiciones personales, de tal manera esto nos conlleva a revisar minuciosamente los datos y categorizar los resultados.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. TRATAMIENTO ESTADÍSTICO

CUADRO N° 01

Seguridad jurídica

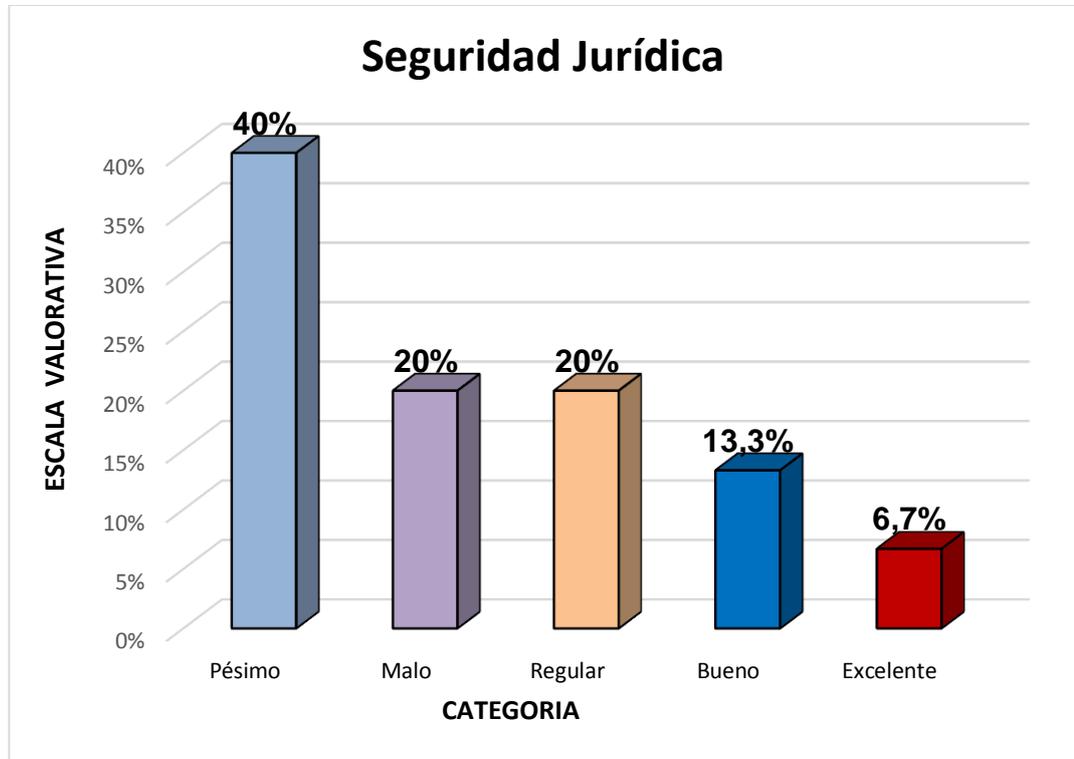
ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	30	40,0
2	Malo	15	20,0
3	Regular	15	20,0
4	Bueno	10	13,3
5	Excelente	5	6,7
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el presente cuadro, el 40% (30) encuestados refieren que, existe una pésima seguridad jurídica en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 20% (15), refieren, mala seguridad jurídica, el otro 20% (15), refieren, regular seguridad jurídica, el 13,3% (10), refieren bueno y, el 6,7% (5) encuestados, refieren excelente seguridad jurídica.

GRÁFICO N° 01



CUADRO N° 02

Contenido de la regla de oro del Derecho Público

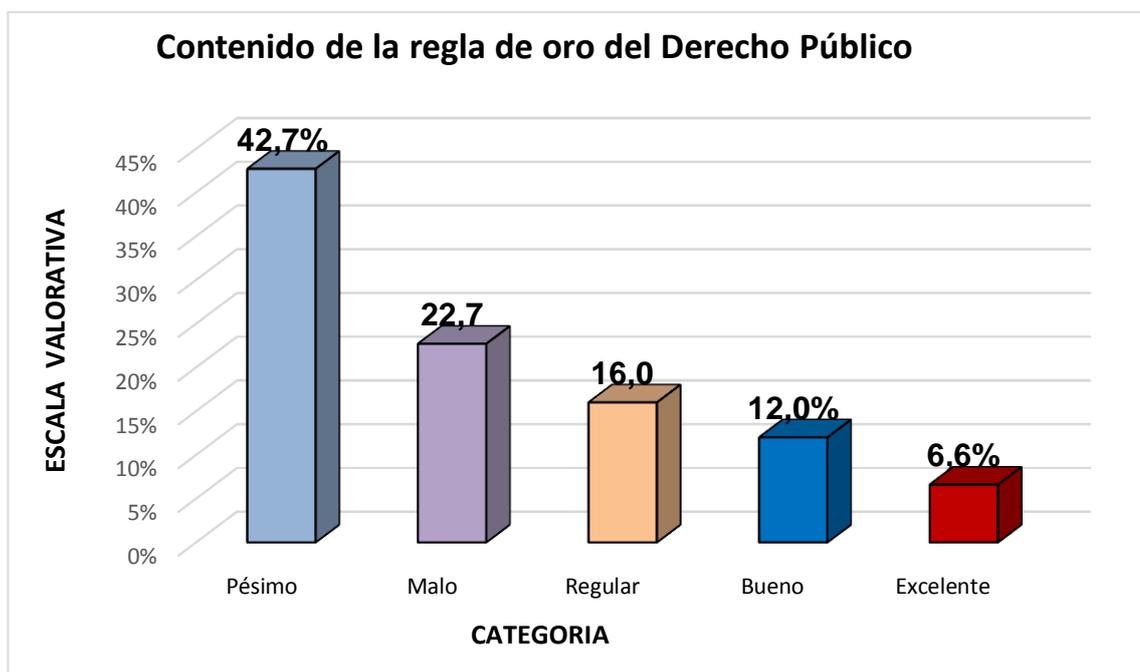
ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	32	42,7
2	Malo	17	22,7
3	Regular	12	16,0
4	Bueno	9	12,0
5	Excelente	5	6,6
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 42,7% (32) encuestados refieren que, existe una pésima interpretación del contenido de la regla de oro del derecho Público en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 22,7% (17), refieren, mala interpretación, el 16% (12), refieren, regular interpretación, el 12% (9), refieren bueno y, el 6,6% (5) encuestados, refieren excelente interpretación.

GRÁFICO N° 02



CUADRO N° 03

Efectividad de Estado Derecho

ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	27	36,0
2	Malo	25	33,3
3	Regular	10	13,3
4	Bueno	8	10,7
5	Excelente	5	6,7
	TOTAL	75	100,00

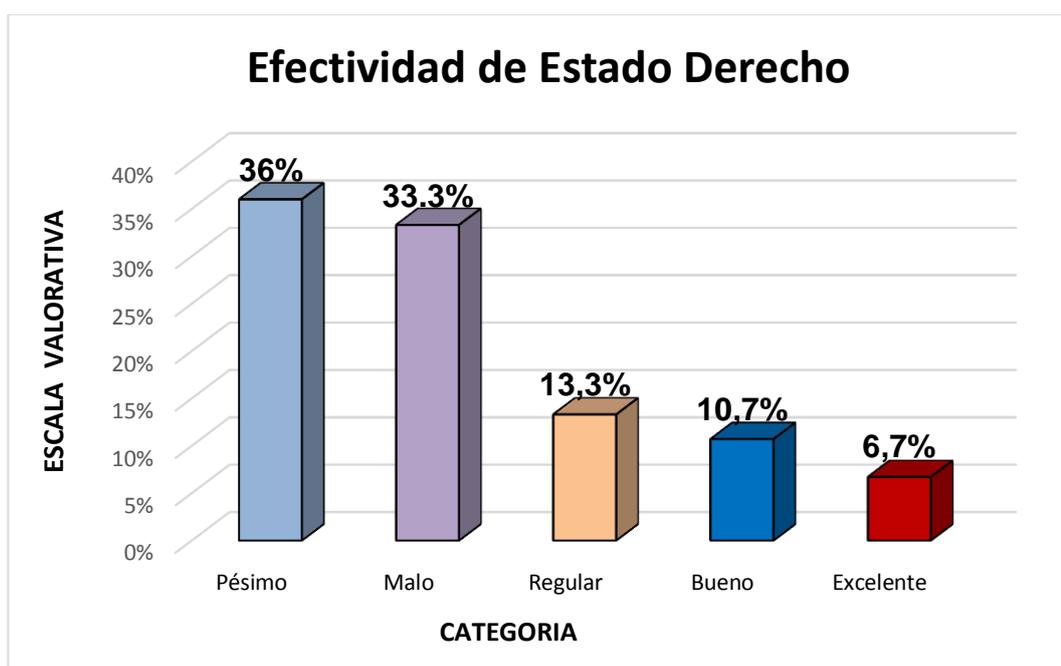
Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 36% (27) encuestados refieren que, existe una pésima actividad de Estado de Derecho en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 33,3% (25), refieren, mala efectividad de Estado de Derecho, el 13,3% (10), refieren, regular efectividad de Estado de Derecho, el 10,7% (8), refieren bueno y, el 6,7% (5) encuestados, refieren excelente efectividad de Estado de Derecho.

GRÁFICO N° 03



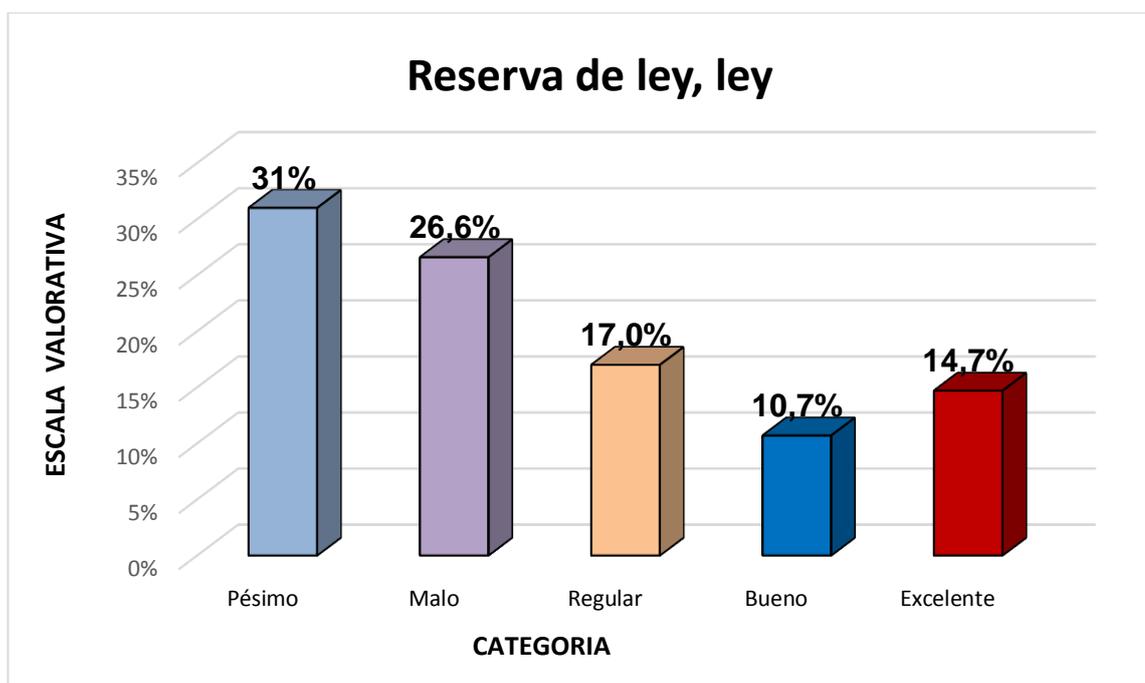
CUADRO N° 04**Reserva de ley, ley**

ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	23	31,0
2	Malo	20	26,6
3	Regular	13	17,0
4	Bueno	8	10,7
5	Excelente	11	14,7
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 31% (23) encuestados refieren que, existe una pésima reserva de Ley, Ley en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 26,6% (20), refieren, mala reserva de Ley, Ley, el 17% (13), refieren, regular reserva de Ley, el 10,7% (8), refieren bueno y, el 14,7% (5) encuestados, refieren excelente reserva de Ley, Ley..

GRÁFICO N° 04

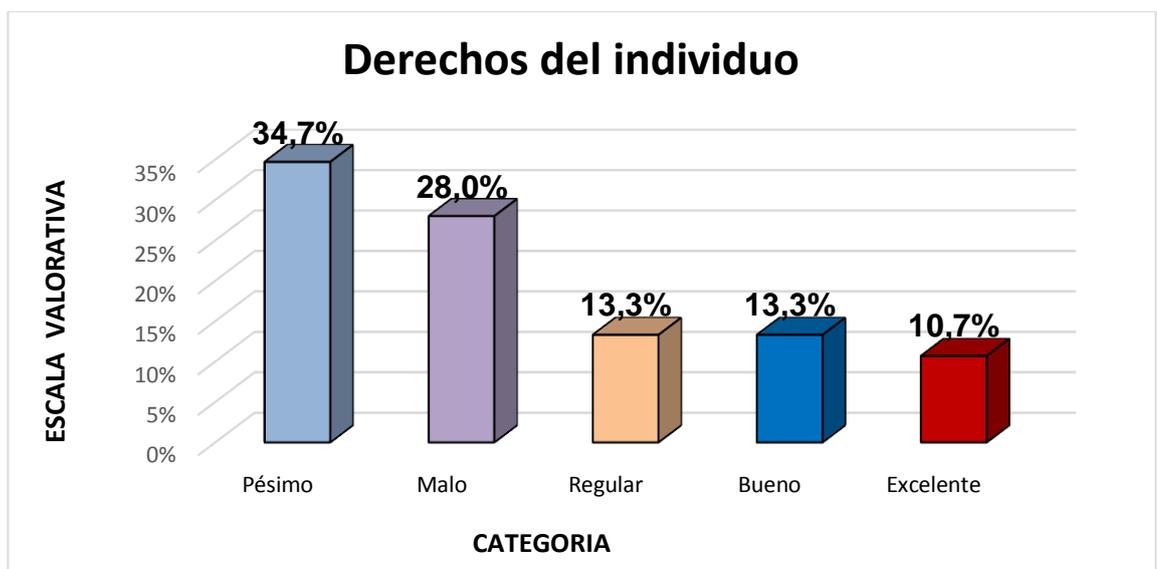
CUADRO N° 05**Derechos del individuo**

ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	26	34,7
2	Malo	21	28,0
3	Regular	10	13,3
4	Bueno	10	13,3
5	Excelente	8	10,7
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 34,7% (26) encuestados refieren que, existe un pésimo respeto a los Derechos del individuo en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 28% (21), refieren, mal respeto a los Derechos del individuo, el 13,3% (10), refieren, regular y, el otro 13,3% (10), refieren bueno y, el 10,7% (8) encuestados, refieren excelente respeto a los derechos del individuo..

GRÁFICO N° 05

CUADRO N° 06**Separación de poderes**

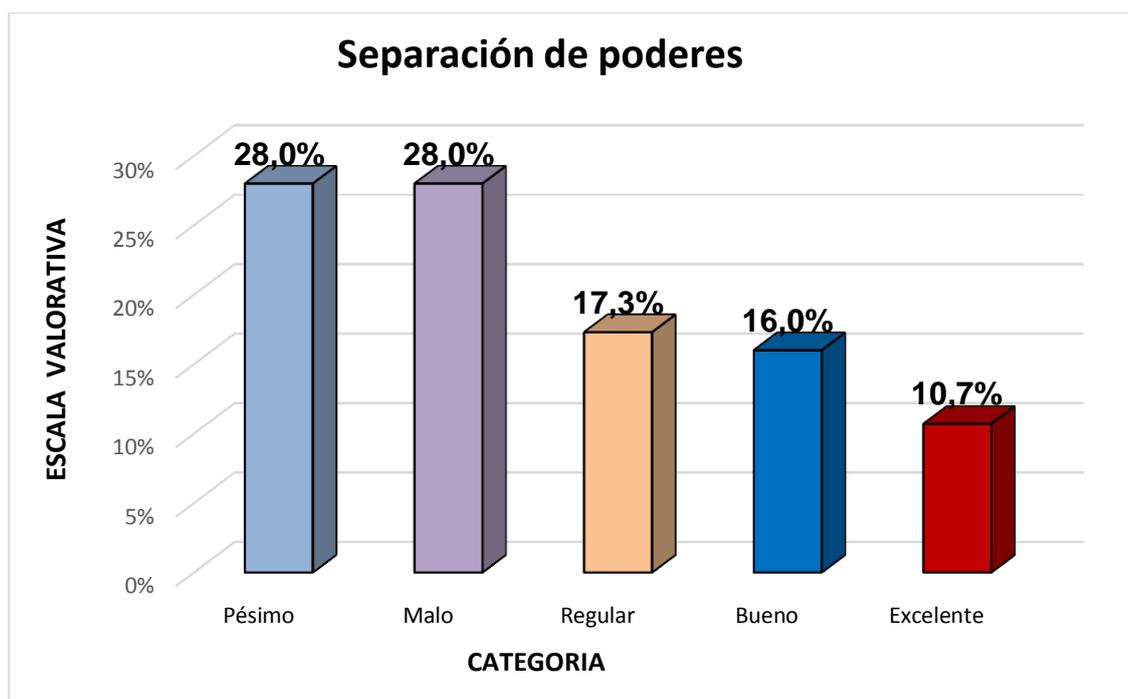
ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	21	28,0
2	Malo	21	28,0
3	Regular	13	17,3
4	Bueno	12	16,0
5	Excelente	8	10,7
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 28% (21) encuestados refieren que, existe una pésima concepción sobre la separación de poderes en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el otro 28% (21), refieren, mala concepción sobre la separación de poderes, el 17,3% (13), refieren, regular, el 16% (12), refieren bueno y, el 10,7% (8) encuestados, refieren excelente concepción sobre la separación de poderes.

GRÁFICO N° 06

CUADRO N° 07**Nivel de efectividad de los cambios tecnológicos**

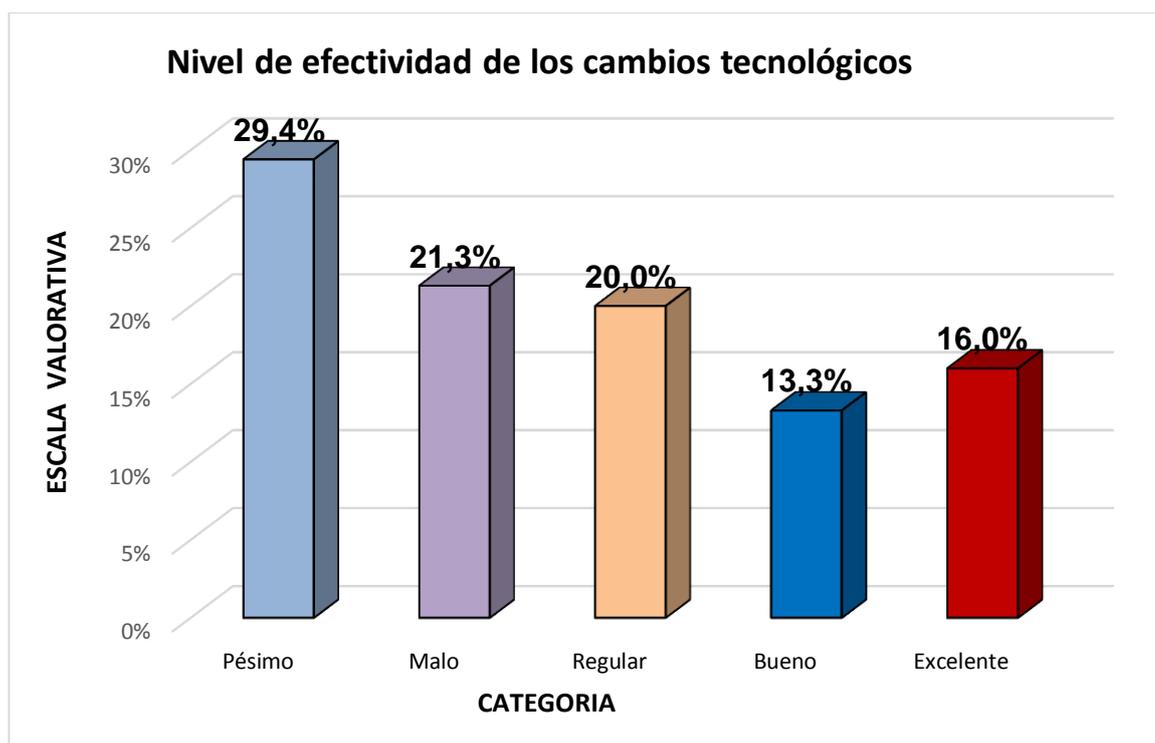
ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	22	29,4
2	Malo	16	21,3
3	Regular	15	20,0
4	Bueno	10	13,3
5	Excelente	12	16,0
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 29,4% (22) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de efectividad de los cambios tecnológicos en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 21,3% (16), refieren, mal nivel de efectividad de los cambios tecnológicos, el 20% (15), refieren, regular, el 13,3% (10), refieren bueno y, el 16% (12) encuestados, refieren excelente nivel de efectividad de los cambios tecnológicos.

GRÁFICO N° 07

CUADRO N° 08**Nivel de calidad de los sistemas informáticos**

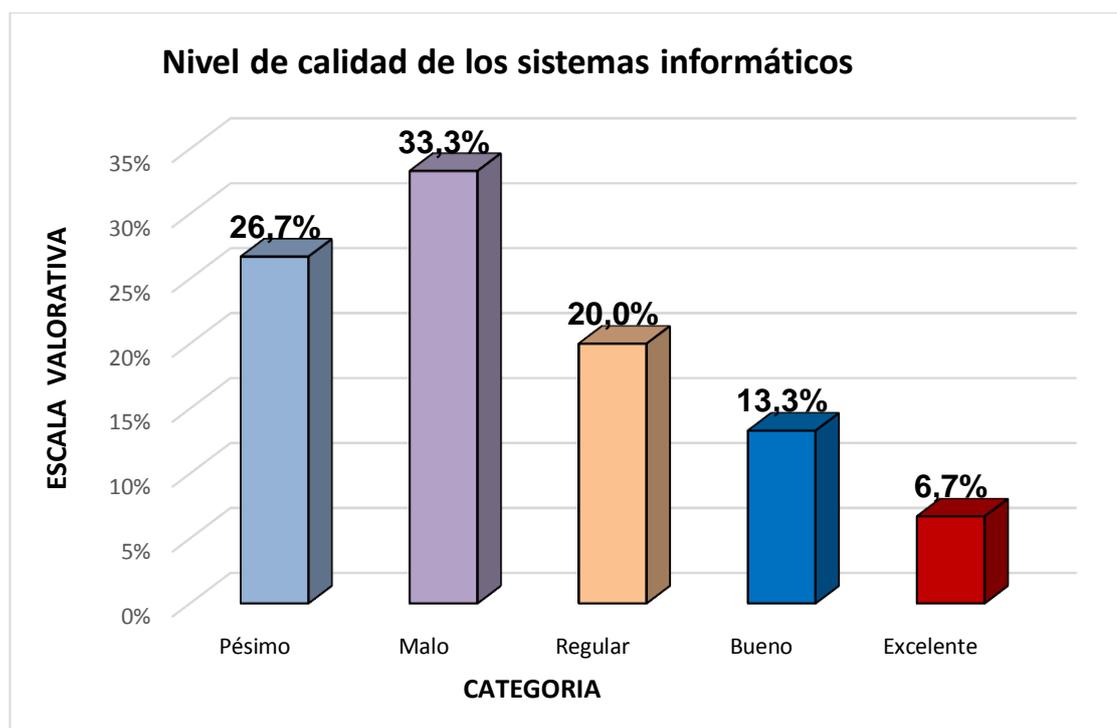
ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	20	26,7
2	Malo	25	33,3
3	Regular	15	20,0
4	Bueno	10	13,3
5	Excelente	5	6,7
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 26,7% (20) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de calidad de los sistemas informáticos en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 33,3% (25), refieren, mal nivel de calidad de los servicios informáticos, el 20% (15), refieren, regular, el 13,3% (10), refieren bueno y, el 6,7% (5) encuestados, refieren excelente nivel de calidad de los sistemas informáticos.

GRÁFICO N° 08

CUADRO N° 09

Nivel de calidad de mobiliario

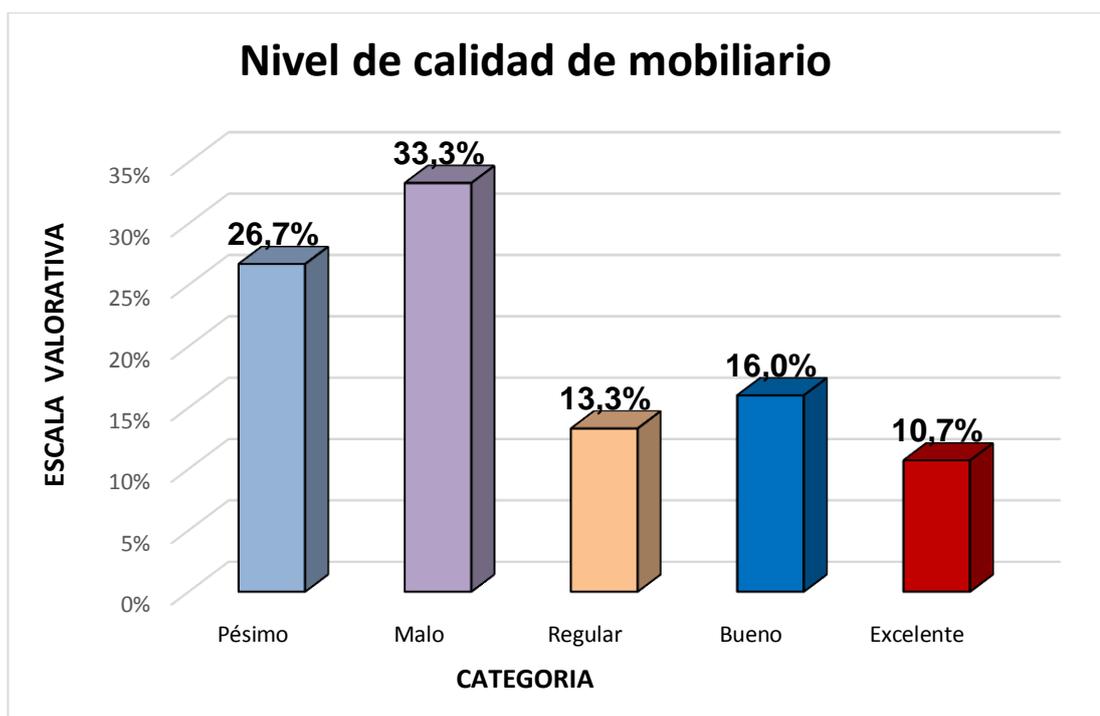
ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	20	26,7
2	Malo	25	33,3
3	Regular	10	13,3
4	Bueno	12	16,0
5	Excelente	8	10,7
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 26,7% (20) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de calidad de mobiliario en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 33,3% (25), refieren, mal nivel de calidad de mobiliario, el 13,3% (10), refieren, regular, el 16% (12), refieren bueno y, el 10,7% (8) encuestados, refieren excelente nivel de calidad.

GRÁFICO N° 09



CUADRO N° 10**Nivel de tratos psicológicos**

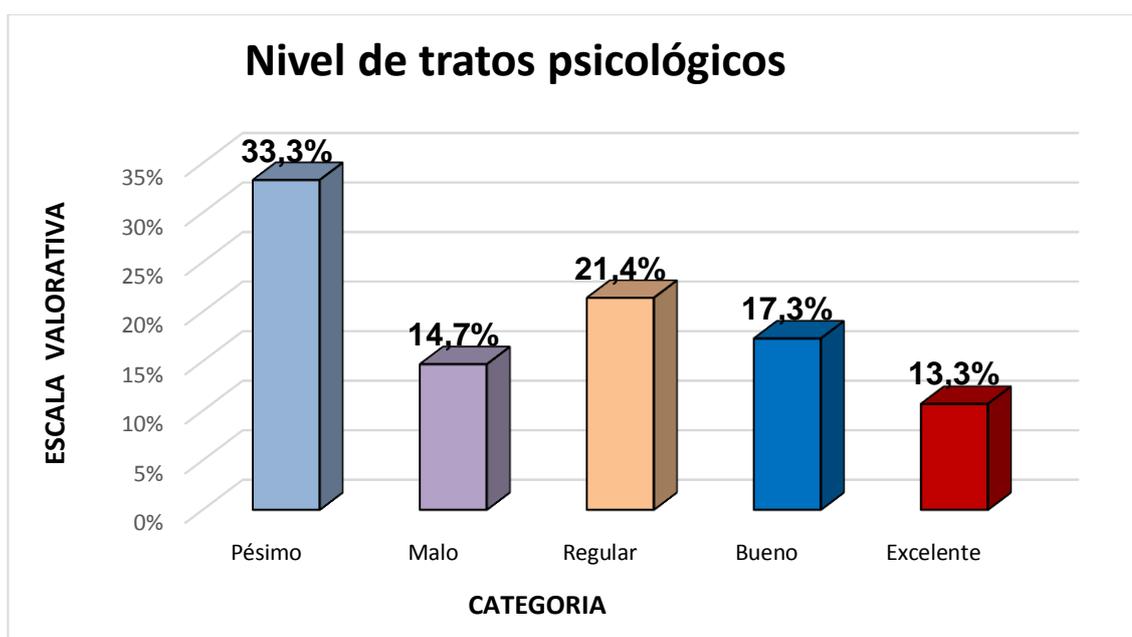
ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	25	33,3
2	Malo	11	14,7
3	Regular	16	21,4
4	Bueno	13	17,3
5	Excelente	10	13,3
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 33,3% (25) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de trato psicológico en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 14,7% (11), refieren, mal nivel de trato psicológico, el 21,4% (16), refieren, regular nivel de trato psicológico, el 17,3% (13), refieren bueno y, el 13,3% (10) encuestados, refieren excelente nivel de trato psicológico.

GRÁFICO N° 10

CUADRO N° 11

Nivel de potenciación del capital humano

ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	16	21,3
2	Malo	20	26,7
3	Regular	16	21,3
4	Bueno	12	16,0
5	Excelente	11	14,7
	TOTAL	75	100,00

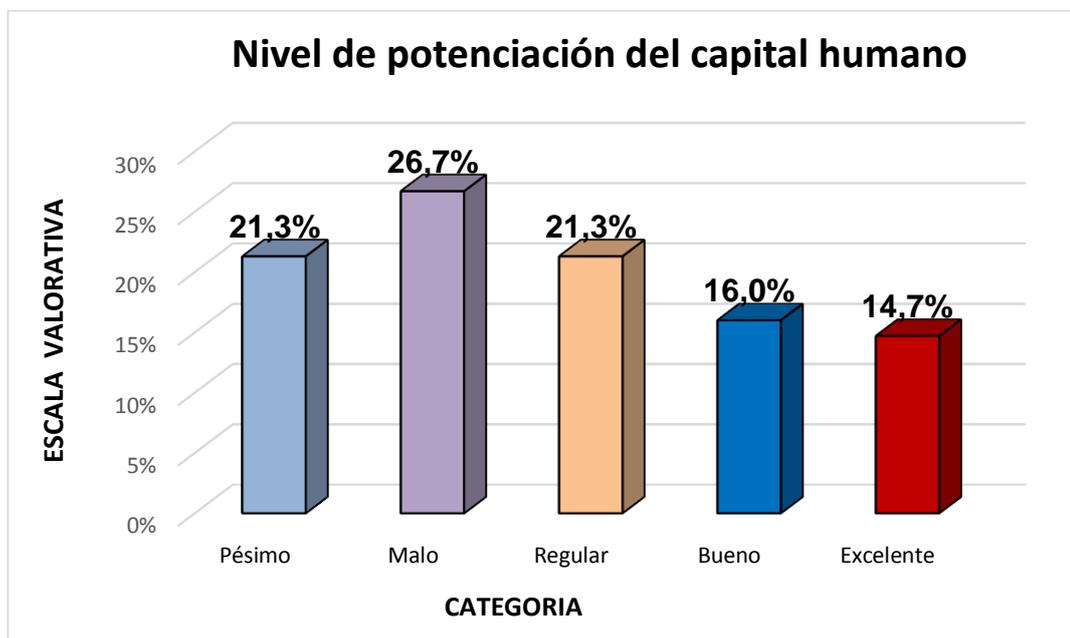
Fuente: Cuestionario aplicado.

Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 21,3% (16) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de potenciación del capital humano en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 26,7% (20), refieren, mal nivel de potenciación de capital humano, el 21,3% (16), refieren, regular, el 16% (12), refieren bueno y, el 14,7% (11) encuestados, refieren excelente nivel de potenciación de capital humano.

GRÁFICO N° 11



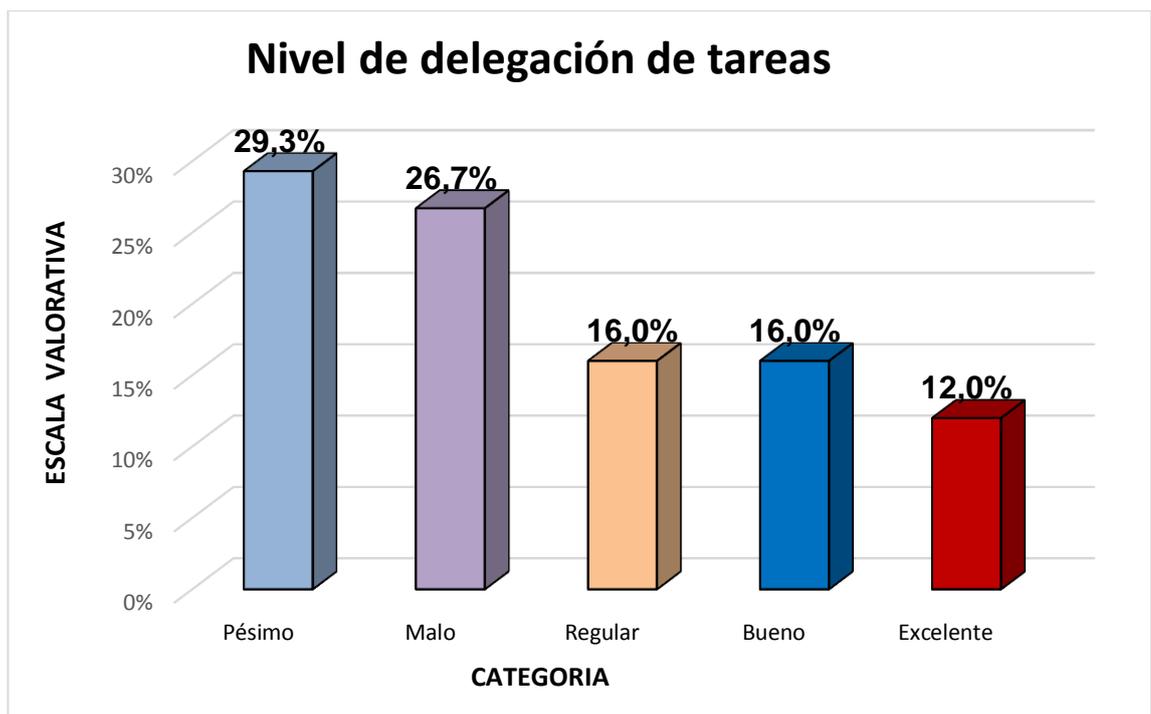
CUADRO N° 12**Nivel de delegación de tareas**

ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	22	29,3
2	Malo	20	26,7
3	Regular	12	16,0
4	Bueno	12	16,0
5	Excelente	9	12,0
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 29% (22) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de delegación de tareas en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 26,7% (20), refieren, mal nivel de delegación de tareas, el 16% (12), refieren, regular, el otro 16% (12), refieren bueno y, el 12% (9) encuestados, refieren excelente nivel de delegación de tareas.

GRÁFICO N° 12

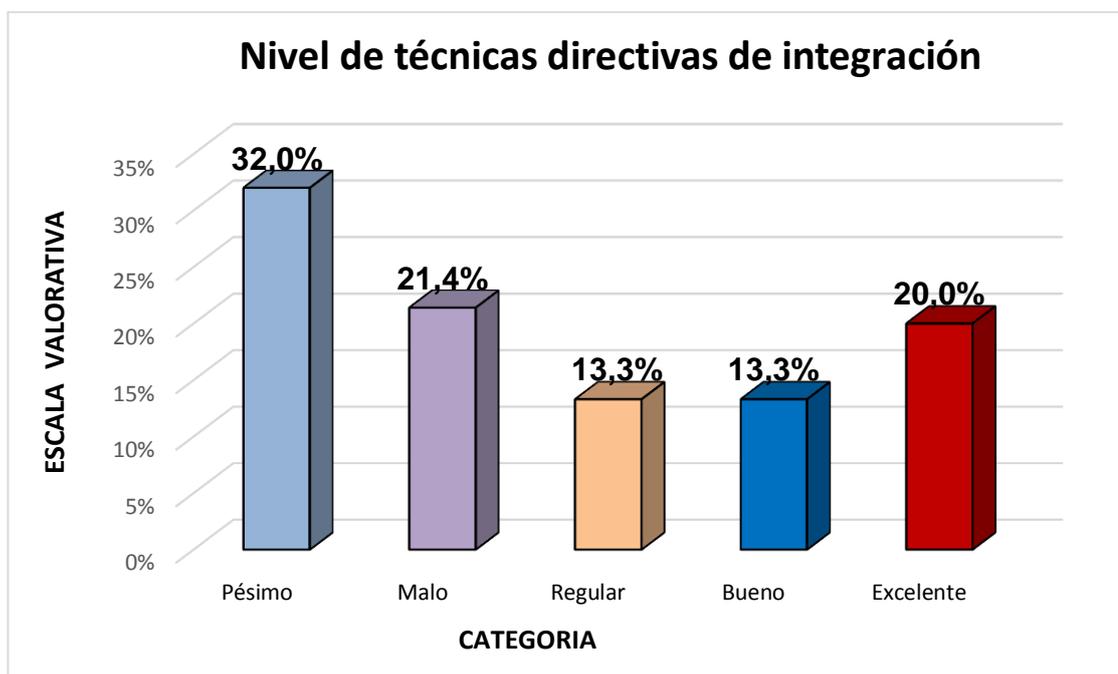
CUADRO N° 13**Nivel de técnicas directivas de integración**

ESCALA VALORATIVA	CATEGORÍA	RESULTADO	
		fi	%
1	Pésimo	24	32,0
2	Malo	16	21,4
3	Regular	10	13,3
4	Bueno	10	13,3
5	Excelente	15	20,0
	TOTAL	75	100,00

Fuente: Cuestionario aplicado.
Elaboración: Propia

Interpretación:

Como se advierte en el cuadro, el 32% (24) encuestados refieren que, existe un pésimo nivel de técnicas directivas de integración en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, el 21,4% (16), refieren, mal nivel de técnicas directivas de integración, el 13,3% (10), refieren, regular, el otro 13,3% (10), refieren bueno y, el 20% (15) encuestados, refieren excelente nivel de técnicas directivas de integración.

GRÁFICO N° 13

4.2. PRUEBA DE HIPÓTESIS

Al finalizar la investigación, los resultados fueron contrastarlos con la hipótesis general donde se indica que, el Principio de Legalidad influye de manera directa y significativa en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, sustentados en la opinión de los 75 elementos que conformaron la muestra, entre ellos: Magistrados, Directivos, Servidores y Usuarios de la corte superior de justicia Huánuco, como se advierte en los cuadros derivados de los resultados que se precisan en las hipótesis específicas que lo veremos a continuación:

La primera hipótesis específica señala que, existen características del Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco en situaciones muy apremiantes, tales como: seguridad jurídica, contenido de la regla de oro del derecho Público y la efectividad del Estado de Derecho, lo que se encuentra debidamente probado, como se advierte en los cuadro Nros. 1, 2, 3, 4, 5 y 6, donde efectivamente, los encuestados refieren que, la **seguridad jurídica** es pésima, en un 40% (30), lo que demuestra que, en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, existe una pésima seguridad jurídica. Sobre el contenido de la **regla de oro del Derecho Público**, el 42,7% (32) encuestados indican pésimo análisis y aplicación de la regla de oro del Derecho Público en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Sobre la **efectividad del Estado de Derecho**, el 36% (27) encuestados refieren pésima efectividad del Estado de Derecho. Sobre la **reserva de Ley, Ley**, los encuestados indican que, el 31% (23) pésimo, lo que también significa el pésimo análisis sobre la reserva de la Ley, Ley.

Sobre los **derechos del individuo**, el 34,7% (26) encuestados indican el pésimo respeto a los derechos del individuo y, sobre la **separación de poderes**, el 28% (21), de encuestados refieren que existe una pésima separación de poderes y el otro 28% (21) indican que existe mala separación de poderes en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Respecto a la segunda hipótesis específica donde señala que, los niveles de calidad de servicios judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, están calificados en escalas positivas, de igual manera esto se prueba con los cuadros Nro. 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 donde, los encuestados indican que: respecto al **nivel de efectividad de los cambios tecnológicos**, el 29,4% (22) encuestados indican que existe un pésimo nivel de calidad de los cambios tecnológicos en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Con relación al **nivel de calidad de los sistemas informáticos**, el 33,3% (25) indican que existe un malo nivel de calidad de los sistemas informáticos. Sobre el **nivel de calidad de mobiliario**, el 33,3% (25) encuestados indican que existe malo nivel de calidad de mobiliario. Sobre el **nivel de trato psicológico**, el 33,3% (25) encuestados refieren que existe un pésimo nivel de trato psicológico. Sobre el nivel de potenciación del capital humano, el 26,7% (20) encuestados indican que existe un malo nivel de potenciación del capital humano. Sobre el **nivel de delegación de tareas**, el 29,3% (22) encuestados indican que existe un pésimo nivel de delegación de tareas, finalmente, sobre el nivel de técnicas directivas de integración, el 32% (24)

encuestados refieren que existe un pésimo nivel de técnicas directivas de integración en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Respecto a la tercera hipótesis específica que señala, los lineamientos de fortalecimiento del Principio de Legalidad optimizan la calidad de servicios judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, de lo que ya se tiene entendido que, mejorando las dimensiones que corresponden al Principio de Legalidad, indudablemente se mejorará el nivel de Calidad de los servicios judiciales, en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

CAPITULO V

DISCUSIÓN

5.1. El Principio de Legalidad y calidad de servicios judiciales, según los Magistrados, Directivos, Servidores y Usuarios de la Corte Superior de Justicia Huánuco.

Bajo el enfoque teórico, el **principio de legalidad** es uno de los principios superiores que informan todo el ordenamiento jurídico haciendo posible la realización de un Estado social y democrático de derecho, es decir, el respeto irrestricto al Derecho, al cumplimiento de la ley, a la realización de la justicia. Este fundamental principio tiene enraizamiento constitucional que va más allá de la visión meramente formalista, pues como muy bien afirma el profesor **Roberto Dromi**, el principio de legalidad “a solas” no dice nada, debe enmarcarse en una orientación filosófico-política que busca consolidar la democratización de las instituciones contra las acechanzas del autoritarismo y las dictaduras. Es propiamente el imperio del derecho que regula jurídicamente los valores y el “número apertus” de los derechos humanos. Por otra parte el **principio de legalidad** ha sido engendrado por el aforisma romano “legem patere quam

feciste” que en buen castellano significa soporta la ley que hiciste. Es pues, deber de los funcionarios y la ciudadanía en general soportar u obedecer la norma legal que rige para toda la Administración Pública y el quehacer privado y público de las personas. Ni la Constitución ni la ley son una teoría especulativa o abstraccionista como fungen los “mesías”, los caudillos o los dictadorcillos de ciertas instituciones públicas que se creen sus propietarios absolutos obrando al mismo tiempo como fiscales y jueces, al amparo de una discrecionalidad abusiva e intolerante. La supremacía de la norma constitucional y la obligatoriedad de la ley garantizan la seguridad jurídica, la participación comprometida y responsable de los ciudadanos en la vida política, cultural y el progreso económico, la redistribución de la riqueza, que el interés privado armonice con el interés público, la justicia solidaria. A consecuencia y por principio de la ley de ley regido en la Constitución Política del Perú, del año 1993’, el **principio de legalidad** está expresamente normado en el literal d), inc.24 del art. 2°, concordado con el párrafo a) del inc.24 del artículo en referencia, y el numeral 3 del art. 139° los cuales dan plena seguridad jurídica al ciudadano y sustentan los principios del Derecho Administrativo, puntualmente, el numeral 1.1 del Artículo IV del Título Preliminar de la Ley del Procedimiento Administrativo General, (LPAG), Ley N° 27444, mediante el cual se precisa que las autoridades administrativas deben actuar con respeto a la Constitución, la ley y al derecho, dentro de las facultades que le estén atribuidas y de acuerdo para los que le fueron conferidas. Normas legales concordadas con el inc. 2 del art. 2° de la Constitución; arts. 2° y 7° de la Declaración Universal de los Derechos Humanos; art. 2° de la Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre; arts. 2°, 3° y 26° del Pacto

Internacional de Derechos Civiles y Políticos; arts. 1° y 24° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos. De modo que es fundamento legal que rige no sólo para los tres clásicos poderes del Estado: Ejecutivo, legislativo y judicial, sino también para todos los órganos autónomos constitucionales, e incluso para entidades de derecho privado que presten servicios públicos (propios e impropios). En el caso de las universidades públicas, prevalece su Ley Universitaria, Ley N° 23733, aplicándose supletoriamente la LPAG, Ley 27444.

No obstante que este principio es uno de los principios rectores de un Estado comprometido con los derechos fundamentales, todavía existen instituciones públicas que parecen castillos feudales impenetrables y herméticos dentro de un Estado que pretende acceder a la modernidad y competitividad del siglo XXI. Craso ejemplo es el de algunas universidades públicas como la Universidad Nacional Federico Villarreal, cuyo rector hace caso omiso al principio de legalidad, encubriendo a siete decanos que no cumplen con los requisitos que la Ley Universitaria exige para desempeñar su función. La denuncia de un sector de docentes de la Facultad de Derecho y Ciencia Política interpuesta contra su ilegal decana y el acuerdo de la Asamblea Universitaria, máximo órgano de gobierno, de constituir una Comisión Investigadora son altamente significativas. ¿Y qué hace el órgano de control institucional? No es el único caso, también figuran algunos partidos políticos, federaciones deportivas y otras entidades públicas, donde el titular del presupuesto, rodeado de un muro burocrático, se comporta como señor feudal sin tener en cuenta que la legalidad es la base de las instituciones y de la democracia.

5.2. APOORTE CIENTÍFICO

Planteo que se debe implementar la nueva filosofía de la ley en esencia, bajo el enfoque jurídico, pues el principio de legalidad o primacía de la ley es un principio fundamental, conforme al cual todo ejercicio de un poder público debería realizarse acorde a la ley vigente y su jurisdicción y no a la voluntad de las personas. Si un Estado se atiene a dicho principio entonces las actuaciones de sus poderes estarían sometidas a la constitución actual o al imperio de la ley.

Se considera que la seguridad jurídica requiere que las actuaciones de los poderes públicos estén sometidas al principio de legalidad. El principio se considera a veces como la "regla de oro" del Derecho público, y es una condición necesaria para afirmar que un Estado es un Estado de Derecho, pues en el poder tiene su fundamento y límite en las normas jurídicas. En íntima conexión con este principio, la institución de la reserva de Ley obliga a regular la materia concreta con normas que posean rango de ley, particularmente aquellas materias que tienen que ver la intervención del poder público en la esfera de derechos del individuo. Por lo tanto, son materias vedadas al reglamento y a la normativa emanada por el poder ejecutivo. La reserva de ley, al resguardar la afectación de derechos al Poder legislativo, refleja la doctrina liberal de la separación de poderes.

Esta relación entre el principio de legalidad y el de reserva de la ley esta generalmente establecida -en una democracia- en el llamado ordenamiento jurídico y recibe un tratamiento dogmático especial en el

Derecho constitucional, el Derecho administrativo, el Derecho tributario y el Derecho penal. A cumplir una condena a los que se les implica la sentencia para retomar el crimen que pudo haber ocurrido.

CONCLUSIONES

Después de haber concluido con la investigación se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. Los resultados demuestran que, efectivamente se cumple lo planteado en los objetivos, en vista que la investigación determina cómo el **Principio de Legalidad** influye de manera directa y significativa en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.
2. **Con relación a las características del Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.**

Seguidamente, se han caracterizado al Principio de Legalidad, teniendo en cuenta algunas dimensiones, con la correspondiente categoría, frecuencia y porcentaje, así tenemos: Sobre la **seguridad jurídica** es pésima, en un 40% (30), lo que demuestra que, en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, existe una pésima seguridad jurídica. Sobre el contenido de la **regla de oro del Derecho Público**, el 42,7% (32) encuestados indican pésimo análisis y aplicación de la regla de oro del Derecho Público. Sobre la **efectividad del Estado de Derecho**, el 36% (27) encuestados refieren pésima efectividad del Estado de Derecho. Sobre la **reserva de Ley, Ley**, los encuestados indican que, el 31% (23) pésimo. Sobre los **derechos del individuo**, el 34,7% (26) encuestados indican el pésimo respeto a los derechos del individuo y, sobre la **separación de poderes**, el 28% (21), de encuestados refieren que existe una pésima separación de poderes y el otro 28% (21) indican que existe mala separación de poderes en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

3. **Con relación a los Niveles de Calidad de Servicios Judiciales.** Los encuestados indican: respecto al **nivel de efectividad de los cambios tecnológicos**, el 29,4% (22) encuestados indican que existe un pésimo nivel de calidad de los cambios tecnológicos en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco. Con relación al **nivel de calidad de los sistemas informáticos**, el 33,3% (25) indican que existe malo nivel de calidad de los sistemas informáticos. Sobre el **nivel de calidad de mobiliario**, el 33,3% (25) encuestados indican que existe malo nivel de calidad de mobiliario. Sobre el **nivel de trato psicológico**, el 33,3% (25) encuestados refieren que existe un pésimo nivel de trato psicológico. Sobre el nivel de **potenciación del capital humano**, el 26,7% (20) encuestados indican que existe malo nivel de potenciación del capital humano. Sobre el **nivel de delegación de tareas**, el 29,3% (22) encuestados indican que existe un pésimo nivel de delegación de tareas, finalmente, sobre el nivel de **técnicas directivas de integración**, el 32% (24) encuestados refieren que existe un pésimo nivel de técnicas directivas de integración en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

4. **Respecto a los lineamientos de fortalecimiento del Principio de Legalidad en la Calidad de Servicios Judiciales**

Efectivamente, los lineamientos de fortalecimiento del Principio de Legalidad optimizan la calidad de servicios judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, de lo que ya se tiene entendido que, mejorando las dimensiones que corresponden al Principio de Legalidad, indudablemente se mejorará el nivel de Calidad de los servicios judiciales, en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

SUGERENCIAS

1. Se sugiere que, el Poder judicial establezca políticas destinadas al lineamiento del fortalecimiento del Principio de Legalidad y optimizar el nivel de la calidad de los servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, que a su vez permitirán efectuar sobre los magistrados una labor eficiente desprendiéndose de la labor rutinaria con la tecnología en desuso y, haciendo lo propio con el avance tecnológico, en beneficio del personal administrativo y de los usuarios.
2. Se sugiere que, el Estado Peruano, a través del órgano competente establezca reformas de implementación de material y equipos tecnológicos modernos que surtan efectos importantes a favor de los usuarios y de los mismos trabajadores administrativos por la fluidez en la atención al público, de esta manera garantizar una excelente atención.
3. El poder judicial, a través de la oficina de imagen institucional, debe de organizar eventos culturales a fin de dar a conocer a los administrativos y al público usuario, temas relacionados a los niveles de calidad de los Servicios Judiciales que se advierten en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, porque, si no existe niveles de calidad en cuanto se refiere a los servicios judiciales, qué podríamos ofrecer al público usuario, que todos los días visitan el Poder Judicial esperando una respuesta a su problema judicial.
4. Finalmente, el Presidente de la Corte Superior de Justicia del Distrito Judicial de Huánuco, tiene la obligación de capacitar permanentemente a

sus trabajadores a fin de ofrecer un servicio de calidad, de la misma manera mejoras las características del principio de legalidad, específicamente con las dimensiones anotadas en la presente investigación, de ésta manera estaría contribuyendo con el usuario.

BIBLIOGRAFÍA

1. **BUSTOS RAMIREZ, Juan.** 1994. *Manual de Derecho Penal. Parte General.* 4ª de. Aumentada, corregida y puesta al día por Héran Hormazabal Malarée, PPU Editorial. Barcelona.
2. **CLAUS, Roxin.** 1997. *Tratado de Derecho Penal. Parte General.* Tl.. Traducción de la 2º ed. alemana y notas por Diego Manuel Luzón Peña y otros. Civitas.
3. **HAN-HEINRICH, Jescheck.** 1993. "*Tratado de Derecho Penal. Parte General*", Editorial Comares. Granada – España.
4. **HASSEMER, Winfried.** 1984. *Fundamentos del Derecho Penal.* Traducciones y notas Francisco Muñoz Conde y Luis Arroyo Zapatero. Edt. Bosh. Barcelona.
5. **HURTADO POZO, José.** 2005. "*Manuel de Derecho Penal Parte General I*", 3era Edición. Editorial Grijley.
6. **JAKOBS, Gunther.** 1995. *Derecho Penal. Parte General. Fundamentos y Teorías de la imputación.* Edt. Marcial Pons. Madrid.
7. **MAURACH, Reinhart.** 1962. *Tratado de Derecho Penal*, T. I. Traducción al castellano por Juan Córdoba Roda. Edit. Ariel. Barcelona.
8. **MEZGER, Edmund.** 1958. *Derecho Penal Parte General.* Edit. Bibliografía argentina, Buenos Aires.
9. **MIR PUIG, Santiago.** 2005. "*Derecho Penal Parte General*". 7ma Edición. Editorial IBdeF, Montevideo - Buenos Aires.
10. **SAN MARTIN CASTRO, César.** 2006. "*Jurisprudencia y Precedente Penal Vinculante*". Editorial Palestra Lima Perú.
11. **TIEDEMANN, Klaus.** 1989. *Introducción al derecho y Derecho Procesal Penal.* Trad.2ª de. Alemana, Ariel, Barcelona.

12. **VILLAVICENCIO TERRENOS, Felipe.** 2006. *“Derecho Penal Parte General”* Editorial GRIJLEY. Lima-Perú.
13. **WELZEL, Hans.** 1970. *Derecho Penal Alemán. Parte General.* Traducción de Juan Bustos Ramírez y Sergio Yañez Pérez, 11^a de., Santiago.
14. **ZAFARONI, Eugenio Raúl.** 1998. *Derecho Penal. Parte General,* Ediar, Buenos Aires.
15. **ZAFARONI, Eugenio Raúl.** 2005. *En torno a la cuestión penal.* BdeF. Buenos Aires.
16. (Ref **MIR PUIG, Santiago,** 2005. “Derecho Penal Parte General”, 7ma Edición Editorial IBdeF, Montevideo-Buenos Aires, Página 114 *Página 3 de 28 - 09/04/2008 Estudio Torres y Torres Lara & Asociados – Abogados Sociedad Civil de Responsabilidad Limitada Registrada en la P.E. N°11156017 del Registro de Personas Jurídicas de la Zona Registral IX Sede Lima*)

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “El Principio de Legalidad y Calidad de Servicios Judiciales en la sede central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, 2015”

Tesista: Abog. Fredy Rinaldy TUESTA PEDRAZA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensión	Indicadores	Metodología	Población y muestra	Técnicas
<p>Problema general ¿De qué manera el Principio de Legalidad influye en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuáles son las características del Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar como el Principio de Legalidad influye en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Caracterizar el Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco-año 2015. 2. Determinar los niveles de Calidad</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>El Principio de Legalidad influye de manera directa y significativa en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existen características del Principio de Legalidad en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco en</p>	<p>Variable 1 El principio de legalidad</p> <p>Variable 2 Calidad de servicios judiciales</p>	<p>Seguridad Jurídica</p> <p>Regla de Oro del derecho público.</p> <p>Estado de Derecho.</p> <p>Reserva de Ley, Ley</p> <p>Derechos del Individuo</p> <p>Separación de poderes</p> <p>Tecnológicos</p>	<p>Seguridad jurídica</p> <p>Contenido de la regla de oro del derecho público.</p> <p>Efectividad de estado de derecho.</p> <p>Reserva de ley.</p> <p>Derechos del individuo.</p> <p>Separación de poderes</p> <p>Nivel de efectividad de los cambios tecnológicos</p>	<p>Tipo: Básico. Nivel: Descriptivo correlacional. Método: Hermenéutico, sintético, deductivo, de análisis e inductivo.</p>	<p>Población: La población estuvo representado por 298 sujetos de investigación según el ámbito de Investigación se localizó geográficamente en la región Huánuco y está integrado por los magistrados y otros funcionarios</p> <p>Muestra: La muestra es no probabilística y, por ser finita y por conveniencia del investigador se</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Encuesta</p>

<p>2. ¿Cuáles son los niveles de Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?</p> <p>3. ¿Cuál es el comportamiento real del Principio de Legalidad con la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco Periodo 2015?</p>	<p>de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco-año 2015.</p> <p>3. Plantear lineamientos de fortalecimiento del Principio de Legalidad en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco -año 2015.</p>	<p>situaciones muy apremiables.</p> <p>2. Los niveles de Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, están calificados en escalas positivas.</p> <p>3. Los lineamientos de fortalecimiento del Principio de Legalidad optimizan la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.</p>		<p>Informáticos</p> <p>Mobiliario</p> <p>Psicológicos</p> <p>Potenciación</p> <p>Delegación de tareas</p> <p>Técnicas directivas de integración</p>	<p>Nivel de calidad de los sistemas informáticos</p> <p>Nivel de calidad del mobiliario</p> <p>Nivel de trato Psicológico</p> <p>Nivel de potenciación del capital humano</p> <p>Nivel de delegación de tareas</p> <p>Nivel de técnicas directivas de integración</p>		<p>tomó el 25%, de 298, siendo un total de 75 funcionarios del Poder Judicial, como se observa en el presente cuadro:</p>	
--	---	--	--	---	---	--	---	--

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN DE VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
<p>Variable independiente:</p> <p>El Principio de Legalidad</p>	<p>El principio de legalidad o primacía de la ley es un principio fundamental, conforme al cual todo ejercicio de un poder público debería realizarse acorde a la ley vigente y su jurisdicción y no a la voluntad de las personas. Si un Estado se atiene a dicho principio entonces las actuaciones de sus poderes estarían sometidas a la constitución actual o al imperio de la ley.</p>	<p>SEGURIDAD JURÍDICA</p> <p>REGLA DE ORO DEL DERECHO PÚBLICO.</p> <p>ESTADO DE DERECHO.</p> <p>RESERVA DE LEY LEY,</p> <p>DERECHOS DEL INDIVIDUO.</p> <p>SEPARACIÓN DE PODERES.</p>	<p>Seguridad jurídica</p> <p>Contenido de la regla de oro del derecho público.</p> <p>Efectividad del Estado de derecho.</p> <p>Reserva de ley, ley,</p> <p>Derechos del individuo.</p> <p>Separación de poderes</p>	<p>Cuestionario aplicado.</p>
<p>Variable dependiente:</p> <p>Calidad de Servicios Judiciales</p>	<p>En toda actividad productiva, que sea realizada con seriedad y tendiente a producir resultados, debe implementarse un control eficaz de medición, que nos muestre la realidad actualizada.</p>	<p>CAMBIOS TECNOLÓGICOS,</p> <p>INFORMÁTICOS,</p> <p>MOBILIARIO,</p> <p>PSICOLÓGICOS</p> <p>POTENCIACIÓN</p> <p>DELEGACIÓN DE TAREAS,</p> <p>TÉCNICAS DIRECTIVAS DE INTEGRACIÓN,</p>	<p>Nivel de efectividad de los cambios tecnológicos</p> <p>Nivel de calidad de los sistemas informáticos,</p> <p>Nivel de calidad de mobiliario,</p> <p>Niveles de trato psicológicos,</p> <p>Nivel de potenciación del capital humano</p> <p>Nivel de delegación de tareas,</p> <p>Nivel de técnicas directivas de integración,</p>	<p>Cuestionario aplicado.</p>

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POST GRADO

Estimado señor

Por medio de la presente me dirijo a Ud. para solicitarle su colaboración en el trabajo de investigación que se está realizando a nivel de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán cuyo propósito es, determinar cómo el proceso de Legalidad influye en la Calidad de Servicios Judiciales en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

Después de leer detenidamente las preguntas que aparecen a continuación, ponga una "X" sobre la letra de la alternativa que Ud., crea es la correcta.

El cuestionario es anónimo, por favor trate de contestar todas las preguntas.

Agradeciéndole de antemano su colaboración, me suscribo de Ud.

Atentamente

Gracias

CUESTIONARIO N° 01**ENCUESTA A LOS SEÑORES MAGISTRADOS, FUNCIONARIOS, DIRECTIVOS, SERVIDORES Y USUARIOS DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUÁNUCO.****VARIABLE 1**

1. ¿Sr. la seguridad jurídica que brinda la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco es:?
 - 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
2. ¿Sr. el análisis del contenido de la regla de oro del Derecho Público en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
 - 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
3. ¿Sr. la efectividad de Estado de Derecho en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
 - 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
4. ¿Sr. la Reserva de Ley, Ley en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
 - 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente

5. ¿Sr. el respeto a los derechos del individuo en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
6. ¿Sr. la separación de poderes en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente

VARIABLE 2

7. ¿Sr. el nivel de efectividad de los cambios tecnológicos en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
8. ¿Sr. el nivel de calidad de los sistemas informáticos en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
9. ¿Sr. el nivel de calidad de mobiliario en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo

- 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
10. ¿Sr. el nivel de tratos psicológicos en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
11. ¿Sr. el nivel de potenciación del capital humano en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
12. Sr. el nivel de delegación de tareas en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente
13. Sr. el nivel de técnicas directivas de integración en la Sede Central de la Corte Superior de Justicia de Huánuco, es:?
- 1) Pésimo
 - 2) Malo
 - 3) Regular
 - 4) Bueno
 - 5) Excelente

Gracias por su colaboración