

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO Y
CIENCIAS POLÍTICAS



TESIS

**GESTIÓN PROCESAL CIVIL Y LA COMPETITIVIDAD
DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL JUZGADO
CIVIL TRANSITORIO DEL DISTRITO JUDICIAL
DE HUÁNUCO - 2016.**

**PARA LA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE :
ABOGADO**

TESISTA

NERIO SOLANO, Jim Deivis

ASESOR

Mg. MANDUJANO RUBÍN, José Luis

HUÁNUCO - PERÚ
2018

DEDICATORIA

A mi madre Mávila Estela Solano Aldecoa, por su dedicación y entrega, además por todo el apoyo brindado en mi vida.

AGRADECIMIENTO

**A los docentes de la Facultad de Derecho y Ciencia Política
de la Universidad de Huánuco, quienes me han brindado
sus conocimientos y apoyo sin escatimar esfuerzos**

ÍNDICE

DEDICATORIA	Pág. 02
AGRADECIMIENTO	03
RESUMEN	07
ABSTRACT	08
INTRODUCCIÓN	09
CAPÍTULO I	
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Planteamiento del problema	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivo general	11
1.4. Objetivos específicos	11
1.5. Justificación de la investigación	12
1.6. Limitaciones de la investigación	12
1.7. Viabilidad de la investigación	12
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes de la investigación	13
2.2. Bases teóricas	16
2.3. Definición de términos básicos	22
2.4. Hipótesis de la investigación	24
2.5. Variables	25
2.5.1. Variable 1	25
2.5.2. Variable 2	25
2.6. Operacionalización de variables	25

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación	27
3.1.1. Tipo	27
3.1.2. Enfoque	27
3.1.3. Nivel	27
3.1.4. Diseño	27
3.1.5. Esquema	28
3.2. Población y muestra	28
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.4. Procesamiento y análisis de la información	30

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. Relatos de la realidad observada	32
Cuadro N° 01	33
Cuadro N° 02	35
Cuadro N° 03	37
Cuadro N° 04	39
Cuadro N° 05	41
Cuadro N° 06	43
Cuadro N° 07	45
Cuadro N° 08	47
Cuadro N° 09	49
Cuadro N° 10	51

Cuadro N° 11	53
Cuadro N° 12	55
Cuadro N° 13	57
Cuadro N° 14	59
Cuadro N° 15	61
Cuadro N° 16	63
Cuadro N° 17	65
Cuadro N° 18	67
Cuadro N° 19	69
Cuadro N° 20	71
Cuadro N° 21	73
Cuadro N° 22	75
Cuadro N° 23	77
Cuadro N° 24	79
Cuadro N° 25	81
4.2. Comprobación de hipótesis general	83
CAPÍTULO V	
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	
5.1. Solución del problema	84
5.2. Propuesta de solución del problema	85
5.3. Formulación de nueva hipótesis	85
CONCLUSIONES	87
RECOMENDACIONES	88
BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	91

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue: Establecer la manera en que la Gestión Procesal Civil se relaciona con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito Judicial de Huánuco - 2016, la investigación fue aplicada, con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental; la población y muestra estuvo conformada por 87 personas obtenidas mediante el muestreo no probabilístico a decisión del investigador.

Se logró comprobar la hipótesis general planteada Gestión Procesal Civil se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco – 2016, respecto al nivel de desarrollo de competencias debe mejorar; ello en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano lo que no es óptimo en la medida que no se mejora la gestión procesal.

El comportamiento de la gestión, tampoco ha alcanzado un nivel de excelencia, sino regular, lo que también debe mejorar; respecto a los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano, son evaluados en condiciones muy apremiables, por ende debe mejorar.

Palabras clave: gestión de calidad, calidad de servicios, control, control de calidad, decisión, eficacia, eficiencia.

ABSTRACT

The general objective of the investigation was: To establish the way in which the Civil Procedure Management is related to the Competitiveness of Services to the Citizen in the Transitory Civil Court of the Judicial District of Huánuco - 2016, the investigation was applied, with a quantitative approach, level correlational and non-experimental design; The population and sample consisted of 87 people obtained through non-probabilistic sampling at the researcher's decision.

It was possible to verify the general hypothesis raised Civil Procedure Management is significantly related to the Competitiveness of Citizen Services in the Transitory Civil Court of the Judicial District of Huánuco - 2016, regarding the level of development of competencies should improve; This is in the search for citizen satisfaction, which is not optimal insofar as procedural management is not improved.

The behavior of the management, has not reached a level of excellence, but regular, which should also improve; Regarding the levels of Competitiveness of Services to the Citizen, they are evaluated under very urgent conditions, therefore it must improve.

Keywords: quality management, quality of services, control, quality control, decision, efficiency, efficiency.

INTRODUCCIÓN

La tesis titulada: “Gestión procesal civil y la competitividad de servicios al ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016, en nuestro país se encuentran relacionadas con la reforma del estado peruano, se ha detectado dentro de la administración de justicia limitantes tales como: demora en los procesos judiciales, tanto en procesos civiles, comerciales, penales, laborales, contencioso administrativos. Paralelamente la problemática de la excesiva carga procesal, sobredimensionamiento de nuevos expedientes y la acumulación de los pendientes.

La estructura de la presente investigación es: El Capítulo I, Planteamiento del Problema, la Fundamentación del Problema, Formulación del Problema, los Objetivos de la Investigación. En el II capítulo: Marco Teórico. El Capítulo III, Metodológica: donde se aprecia el Tipo de Estudio, Diseño Metodológico de la investigación. El IV Capítulo los Resultados, así como la presentación y tratamiento de datos Capítulo V la discusión de resultados, , y los resultados, finaliza con las Conclusiones y Recomendaciones y Anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. FUNDAMENTACIÓN DEL PROBLEMA

Revisando el Plan Estratégico de la Corte Superior de Justicia identificamos los siguientes problemas: Recargada y excesiva documentación en proceso de evaluación e investigación, demora en la atención del servicio, escaso presupuesto según requerimiento.

La investigación ha evaluado que la competitividad de servicios está en escalas inferiores a la escala de evaluación normal. Problemas que continúan pese a la intervención del sistema de nuevas tecnologías de la información a través de la renovación de las comunicaciones, no solo de las tecnologías sino también del hombre con el fortalecimiento de sus competencias y capacidades laborales a través de especializaciones, capacitaciones, pasantías, etc. Existe un alto índice de insatisfacción del ciudadano con respecto a los servicios judiciales, este fenómeno se observa también el distrito judicial de Huánuco, paralelamente se da la desconfianza con un sector de servidores del Poder Judicial. En nuestro país el sistema de gestión pública deteriorada, consecuentemente la imagen deteriorada del Poder Judicial, que se percibe como corrupto e ineficiente.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

PROBLEMA GENERAL

¿De qué manera la Gestión Procesal Civil se relaciona con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

A1. ¿Cuál es el comportamiento real de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?

A.2. ¿Cuáles son los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?

A.3. ¿Cuál es la situación real que presenta la Gestión Procesal Civil en el entorno de la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?

1.3 OBJETIVO GENERAL

Establecer la manera en que la Gestión Procesal Civil se relaciona con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito Judicial de Huánuco – 2016

1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

A1. Identificar la situación real del comportamiento real de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.

A.2. Identificar los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.

A.3. Proponer lineamientos de una Gestión Procesal Civil para optimizar niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.

1.5. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La presente tesis se justifica porque al establecer la relación entre la Gestión Procesal Civil con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco, se proponen los lineamientos que permiten la optimización de los niveles de competitividad, además porque ha permitido incorporar nuevas tendencias en el desarrollo de la gestión procesal.

1.6. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación tiene repercusión nacional porque el problema de la gestión procesal civil aqueja a todos los juzgados civiles del país, lo que debe ser mejorado para una eficiente y eficaz

impartición del servicio de justicia, pero por razones económicas y de tiempo, la tesis se limitó a investigar el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco durante el año 2016.

1.7. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.

El desarrollo de la tesis fue viable porque se contó con la bibliografía adecuada y se tuvo acceso a la muestra que fue encuestada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel regional. No se han hallado tesis ni trabajos de investigación a nivel de pregrado ni postgrado en la Universidad de Huánuco ni en la Universidad Hermilio Valdizán.

A nivel nacional. Se han hallado los siguientes trabajos de investigación.

Autor. Idrogo Delgado, Teófilo, (2012). “La descarga procesal civil en el sistema de la administración de justicia en el distrito judicial de la libertad”, tesis para optar al grado académico de Magister en Derecho con mención en política jurisdiccional, en la Escuela de Posgrado, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Tesis en la que el autor concluye: con la creación de cinco Juzgados Especializados Civiles y un Juzgado de Paz Letrado Transitorios en la provincia de Trujillo, un Juzgado Especializado Civil Transitorio en la provincia de Ascope y el Juzgado de Paz Letrado Transitorio en la provincia de Huamachuco e instalarse el primero de abril del 2008 la Comisión de Implementación de Descarga procesal civil en el Distrito Judicial de La Libertad, el Presidente de la Comisión procedió a la designación de los respectivos Jueces Especializados provisionales y suplentes, la distribución de los expedientes de los Juzgados Especializados Civiles Permanentes a los Juzgados Especializados Civiles

Transitorios, a efecto de que en el mes de junio del mismo año se realice el inventario de expedientes y cuadernos (incidentes) para iniciar la descarga procesal civil. Por la excesiva carga procesal, por la falta de Jueces Civiles Titulares, la deficiente capacitación de los auxiliares jurisdiccionales (contratados) y la escasez de recursos económicos del Poder Judicial, el Consejo Ejecutivo sigue prorrogando el Plan Nacional de Descarga Nacional en materia civil indefinidamente. Estos Juzgados Transitorios deben convertirse en Permanentes. Con la creación de la Cuarta Sala Civil, cuatro Juzgados Especializados en lo Civil y cinco Juzgados de Paz Letrado en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, capacitación de los jueces civiles, del personal auxiliar jurisdiccional, con un buen sistema y soportes informáticos al finalizar el año judicial 2011 se conseguirá terminar con el proceso de descarga procesal civil en el Distrito Judicial de La Libertad. Las Comisiones de implementación de la descarga procesal civil deben estar conformadas por Jueces Superiores Especializados en lo civil, Jueces de Primera Instancia Especializados en lo Civil y Jueces de Paz Letrados, elegidos en Sala Plena y en sus respectivas Junta de Jueces, dedicados exclusivamente a monitorear los despachos judiciales con estrategias claras que respondan a la realidad territorial, tomando en cuenta las acciones recomendadas por la Comisión Especial para la Reforma Integral de la Administración de Justicia (CERIAJUS), con la finalidad de que los Jueces Civiles Transitorios de descarga cumplan con su excelsa misión de impartir justicia con eficiencia,

eficacia, imparcialidad, celeridad y oportunidad, para devolver la confianza a los justiciables que recurren en busca de tutela jurisdiccional de sus derechos y la credibilidad del pueblo del departamento de la Libertad. Ante el crecimiento demográfico del país, el ingreso de procesos civiles es incontrolable, el Distrito Judicial de La Libertad no es ajeno; por lo que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, debe crear una Comisión Permanente de Descarga Procesal Civil a nivel nacional, dedicada exclusivamente a impartir políticas claras y estrategias, para una eficaz descarga en materia civil. Esta Comisión deberá trabajar coordinadamente con las Comisiones de descarga procesal civil de los 29 Distritos Judiciales, con las Oficinas Desconcentradas de Control de la Magistratura y con los Despachos judiciales, para hacer más eficaz el servicio de justicia y en el Año Judicial 2011 termine la tan ansiada Descarga Procesal Civil. La descarga procesal en el Perú es política de Estado, por lo que se hace urgente que los gobiernos de turno otorguen al Poder Judicial un presupuesto funcional del tres por ciento anual que permita la creación de mayor número de Juzgados y Salas Especializadas en materia civil, para hacer frente a las necesidades de los despachos judiciales de los 29 Distritos Judiciales y para brindar un mejor servicio de impartición de justicia de calidad, eficiente y oportuno. De lo contrario no habrá descarga procesal civil y tampoco reforma judicial en el Perú.

A nivel internacional. Se ha hallado la siguiente investigación:

Autores: Guzmán Contreras, Cristóbal y Vega Kaltwasser, Caludia, Guía Dr. Torres Moraga, Eduardo, (2015). Factores de satisfacción e insatisfacción de la banca por internet en Chile, por la Facultad de Economía y Negocios. Escuela de Economía y Administración Universidad de Chile, en la que se concluye que: en la categoría calidad de servicios bancarios se encuentra la dimensión atributos del servicio; mientras que la categoría calidad de servicio al cliente presenta las dimensiones capacidad de respuesta, tarifas del servicio, promesas del servicio, comunicación y eventos inesperados para el cliente; para calidad de sistemas en línea las dimensiones encontradas fueron información actualizada de su cuenta, funcionamiento página Web, Diseño página Web, Seguridad y Funcionamiento del servicio en línea; y por último para la categoría Gestalt se tiene como dimensión única la evaluación Gestalt. Las dimensiones mencionadas con mayor frecuencia como fuente de insatisfacción y satisfacción son atributos del servicio, capacidad de respuesta y Comunicación. Además se tiene que existen dimensiones exclusivas de insatisfacción: Funcionamiento del servicio en línea y Funcionamiento página Web; y exclusivas de satisfacción: Eventos inesperados para el cliente y Gestalt. Finalmente se postulan algunas recomendaciones para mejorar la calidad de servicio al cliente en la banca a través de Internet, y por ende la satisfacción de éste. Para llevar a cabo esta sección del

seminario, fue necesario ahondar en diferentes áreas de la literatura. Primero con respecto a qué son los servicios y luego acerca de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1. EL PROCESO CIVIL EN EL PERÚ Y EN LATINOAMÉRICA:

El horizonte teórico contenido en la Partida III irradió su influencia durante todos los siglos que duró el dominio español en las tierras conquistadas y luego colonizadas por España. Sea en su texto original o después en sus sucesivas reformas legislativas, tales como la Recopilación, las Leyes de Indias o posteriormente las Reales Cédulas, expedidas estas últimas para ser leyes en las colonias, se advierte que la Partida III constituye el documento procesal más influyente en estas tierras hasta fines del siglo XIX, y en algunos casos de forma indirecta mediante las Leyes de Enjuiciamiento Civil españolas de 1855 y 1881 -presuntamente modernas-, hasta el mismo siglo XX. Solo años después de concluidos los movimientos independentistas, se iniciaron los intentos codificadores propios de las repúblicas nacientes. Esto significa que en casi todas las naciones sudamericanas -como el Perú- continuaron rigiendo los ordenamientos españoles después de declarada la independencia. En lo que respecta al proceso civil, el primer logro en el Perú debe adjudicarse al general Andrés de Santa Cruz. El Congreso Constitucional de Bolivia sancionó en 1833, así refiere Fix Zamudio, (2003):

"Los curacas de Jauja alcanzaron a enviar uno de ellos a España para proseguir sus pleitos, costumbre que fue seguida después por muchos curacas litigantes que, ante la lentitud y otras dificultades derivadas del universo judicial local, o ante la imposibilidad de controlar las apelaciones a tan larga distancia de la metrópoli, optaban por viajar a la península ibérica. Curaca hubo que alcanzó a residir en Sevilla siete años en busca de la nueva justicia" (p.134).

En el mismo sentido Basadre, (1993):

"Además de las Ordenanzas de Bilbao rigieron en América las Ordenanzas Militares, las generales de la armada, la Ordenanza Naval y las Ordenanzas de Matrícula de Mar, las Ordenanzas Militares, cuya fecha es 1728, fueron modificadas en 1788 y así rigieron con alteraciones de detalle hasta 1899. Las Ordenanzas generales de la Armada dadas por Carlos IV en 1793 fueron derogadas por la Ordenanza Naval en 1802 que rigieron con derogaciones parciales hasta principios del siglo actual. Las Ordenanzas de matrículas (referentes al arreglo y disciplina de los matriculados de marina, milicias navales y demás individuos de ese gremio) son también de 1802 y su duración fue análoga" (p. 266).

2.2.2. TRILOGÍA DEL DERECHO PROCESAL CIVIL: En esta división no encontramos con los conceptos de: Acción. Jurisdicción. Proceso

La unidad de la necesidad de estos elementos, es lo que da unidad al proceso, la necesidad de acción, para provocar la necesidad de la jurisdicción y la necesidad de que este actúe en el proceso y solo en este, es lo que da la unidad, la teoría del proceso y su estructura

orgánica sólo se consolidará sobre base sólida, delineando un sistema científica en consideración a estos tres elementos, de ese modo lo ha desarrollado con bastante amplitud Capeletti, (1993):

1. ACCIÓN: Por lo respecta a la acción, consideramos, que es el derecho, la potestad, la facultad o actividad, mediante la cual un sujeto de derecho provoca la función jurisdiccional. Esto se interpreta como la pretensión de que se tiene un derecho válido y en razón del cual se promueve la demanda respectiva, de ahí que se hable de demanda fundada e infundada.

2. JURISDICCIÓN: Se entiende como la función soberana del estado, realizada a través de una serie de actos que están proyectados o encaminados a la solución de un litigio o controversia, mediante la controversia de una ley general a ese caso concreto controvertido para solucionarlo o dirimirlo. Es el estado el ente fáctico, creador e imponentor de un orden jurídico. La soberanía, íntimamente ligada con el estado, consistente precisamente en el poder de creación y de imposición del orden jurídico.

3. PROCESO Y JUICIO: El proceso es abstracto el procedimiento es la actualización concreta del proceso, por lo tanto, la relación entre proceso y juicio es una relación de género a especie. El proceso puede ser materialmente administrativo o materialmente jurisdiccional. El concepto original de la denominación juicio proviene de la lógica aristotélica y se entiende que es un mecanismo del razonamiento mediante el cual llegamos a la afirmación de una verdad. JUICIO, proviene de la palabra latín iudicium, que originariamente significaba, en

el derecho romano, la segunda etapa del proceso, que se desarrolla ante el juez designado, pero meramente el concepto de juicio es el acto en el que intervienen cuando menos tres personas; el acto que pretende, el demandado que resiste y el juez que conoce y decide, según la definición Búlgara. En España y la expresión juicio, la difundió en los países hispanoamericanos, que es la que utilizamos hasta nuestros días. En nuestro país se utiliza la palabra juicio, con mayor frecuencia, como "la reunión ordenada y legal de todo los trámites de un proceso". La suprema corte de justicia de la nación ha entendido por juicio, para efectos de Amparo, "el procedimiento contencioso desde que se inicia en cualquier forma, hasta que queda ejecutada la sentencia definitiva. No obstante, la doctrina ha señalado que, en realidad, el juicio termina con la sentencia definitiva y no incluye los actos de ejecución de ésta. Lo que sí es importante señalar que el juicio es la forma en que se ventila un litigio, y en cuanto al proceso es el tipo de proceso, ya sea penal, civil, administrativo, mercantil, etc. Ha nuestro pensar, el juicio y proceso, siempre van a estar presente en nuestro lenguaje, ya que ambas definiciones las tenemos presentes en los códigos civiles, ya que toda persona tienen la ideas que ambas definiciones es lo mismo, pero esto no daña el entender de las personas a que se dedican aplicar el derecho (juristas, abogados, personal de un juzgado), ya que siempre lo más importante es la forma de proceder del derecho para encontrar la razón, (pp. 156 y ss)

2.2.3. RELACIÓN Y DIFERENCIA ENTRE PROCESO Y LITIGIO: Para que exista un proceso se necesita como antecedente del mismo un litigio,

porque es siempre el contenido y el antecedente de un proceso. Es frecuente que los conceptos de proceso y de litigio se confundan y al respecto es conveniente no olvidar que siendo el litigio un conflicto de intereses, según la idea de Camelutti que ha quedado arriba explicada, el proceso, en cambio, es sólo un medio de solución o de composición del litigio, (Calamandrei, P. 1980, 291). El proceso y el litigio están colocados en plano diferentes; estos planos son: Plano del litigio; en este plano está el litigio y la pretensión. Plano del proceso: en este plano está el proceso y la acción. En este orden de ideas, la pretensión es para la acción lo que el litigio es para el proceso. El primer plano existe o puede existir independientemente del segundo, puesto que la pretensión y el litigio pueden existir sin que haya proceso genuino, sin que haya un litigio. Se ha sostenido por ciertos sectores de la doctrina que pueden haber proceso sin litigio, pero nosotros no admitimos esa posibilidad, ya que lo que sucede es que hay muchas tramitaciones con formas procesales, que son llevadas ante los jueces para su conocimiento, lo que de ninguna manera convierte en auténticamente procesales a dichas tramitaciones, (Yupanqui, S., Eguiruren, F, & García Belaunde, 2008, p. 247). De todo lo anterior, podemos concluir que sin pretensión no puede haber acción y sin acción no puede haber proceso. La acción es entonces la llave que abre al litigio y a la misma pretensión, el proceso, es decir el proceso presupone la existencia de la acción, pero la acción a su vez está fundada en la existencia de una pretensión resistida, o lo que es lo mismo, en la existencia de un litigio, (Chayer, H. 2008, p. 46). Adelantado una idea unitaria, se ha querido ver

precisamente la unidad en el continente, o sea, en la acción y en el proceso, y la diversidad en el contenido, es decir, en los tipos de pretensiones y del litigio, (Eto C. 2009, p. 251). Esta idea será reiterada cuando se trate lo relativo a la unidad de lo procesal. Finalmente, debemos aludir a la posibilidad de que el litigio, como conflicto de intereses, sea resuelto a través del proceso, o bien se le componga a través del arbitraje, (Alvarado Velloso, J. 1998, p. 349).

2.2.4. CONCEPTO DE DERECHO PROCESAL CIVIL: Para el jurista José Ovalle Favela, el derecho procesal civil: es la disciplina que estudia el conjunto de normas que regulan el proceso a través del cual se solucionan los litigios que versan sobre la interpretación o aplicación de normas sustantivas civiles. Para el doctor en derecho Carlos Arrellano García, el derecho procesal civil: es aquel que regulará las relaciones jurídicas que se sustenten ante un juzgador, en el ejercicio de la función jurisdiccional o en el ejercicio de la función administrativa (jurisdicción voluntaria), si la controversia o la intervención administrativa del juez gira alrededor de lo que comprende el Derecho Civil, citas referenciadas de (Alvarado Velloso, 1998, p. 48), por ende podemos considerar que el Derecho Procesal Civil es una herramienta jurídica que objetiviza el procedimiento judicial desde la iniciación de una acción civil hasta la sentencia, (Espinoza Z, 2005, p. 45).

2.2.5. FUENTES FORMALES DEL DERECHO PROCESAL CIVIL: En el derecho la palabra fuente tiene un sentido metafórico porque se habla de fuente en sentido figurado, (Espinoza S, 2005, p. 93), es decir, se le señala como el origen o forma de nacimiento de algo. El vocablo fuente

no es exclusivo de la investigación jurídica, sino que por el contrario, se habla de fuentes de investigación en diversas disciplinas, por ejemplo, la fuente de investigación histórica, (Almagro, 1984, p. 69)

En la teoría general de las normas jurídicas y en este sentido es que se habla de dos tipos de fuentes: formales y materiales o históricas, las fuentes materiales o históricas implican que la reflexión se enfoca hacia las causas de tipo histórico que ocasionaron el surgimiento de alguna norma o institución jurídica, (Eguiguren, Siles, Gonzales & Espinoza, 2002, p. 78); también el enfoque en este caso, es hacia los fenómenos sociológicos, políticos y económicos que motivan el surgimiento de las normas e instituciones jurídicas. El mejor ejemplo para hablar de fuentes históricas, en nuestro derecho, es el del surgimiento del derecho civil, en cuanto nace por el derecho de las personas, junto con sus bienes, (Capeletti, M. 1973, p. 124)

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS:

Gestión de calidad. La gestión de los servicios es un tema que va cobrando fuerzas de manera extraordinaria, cada día aumenta el número de trabajos que buscan la excelencia y la visión a través de esta vía. Para lograr una mejor calidad, debemos partir primeramente del concepto de calidad: Calidad: No es más que los requisitos que impone la sociedad a nuestros servicios y cuya finalidad debe ser la satisfacción plena de las necesidades y expectativas de nuestros clientes y de nuestro trabajo. La calidad es lo que el cliente percibe como tal y está dispuesto a pagar por ello,

no es un atributo añadido sino que tiene que formar partes de los servicios desde su origen en cada uno de los contactos y percepciones que tiene el cliente con nuestra institución.

Calidad de servicio. En el mundo de hoy de intensa competencia, la clave para tener ventajas competitivas sustentables yace en entregar alta calidad de servicios que resultará en clientes satisfechos, es utilizada para diferenciar y agregar valor a ofertas de servicio y, como una manera de ganar ventajas competitivas.

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.

Control de calidad. 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).

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.

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).

Eficiencia. Optimización de los recursos utilizados para la obtención de los resultados previstos (logro de los objetivos predefinidos).

Efectividad. Generación sistemática de resultados consistentes integrando la eficacia y la eficiencia.

2.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

HIPÓTESIS GENERAL.

La Gestión Procesal Civil se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

A1. La situación de comportamiento real de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco – 2016, se encuentran calificados en escalas superiores a la escala normal de evaluación.

A.2. Los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016, son evaluadas en condiciones muy apremiables.

A.3. Los lineamientos de una Gestión Procesal Civil permiten optimizar los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano

en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco -
2016

2.5. VARIABLES

VARIABLE 1:

La Gestión Procesal Civil.

VARIABLE 2:

Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil
Transitorio de Huánuco.

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: La Gestión Procesal Civil.	Sistema de Gestión Procesal	Nivel de desarrollo de competencias en sistemas de gestión procesal Nivel de conocimiento de las nuevas tecnologías en servicios judiciales. Nivel de Conocimientos de tecnologías en servicios publicitarios como marketing digital.
	Atención al ciudadano.	Nivel de uso de métodos de trabajos judiciales.
	Acceso a la Administración de Justicia.	Nivel de aplicación de la gestión por proceso. Nivel de conocimiento de herramientas de gestión de calidad en procedimientos judiciales. Nivel de desarrollo de trabajo en Equipo Grado de adaptación al Cambio
	Acceso de los profesionales a la Administración de Justicia.	Nivel de Innovación creatividad en servicios Nivel de innovación en estrategias de servicios. Habilidades técnicas.

		<p>Nivel de afecto en los servicios al usuario.</p> <p>Nivel de calidad en el trato al usuario.</p> <p>Nivel de respeto a las normas en servicios judiciales.</p> <p>Nivel de competitividad en administración de justicia.</p>
<p>VARIABLE 2: Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco.</p>	<p>Competitividad de Servicios</p> <p>Atención al Ciudadano</p>	<p>Nivel de Productividad Laboral</p> <p>Nivel de Desempeño Judicial</p> <p>Nivel de eficiencia</p> <p>Nivel de Eficacia</p> <p>Nivel de Economía.</p> <p>Nivel de especialización en servicios judiciales.</p> <p>Nivel de desarrollo de competencias ocupacionales.</p> <p>Nivel de calidad y Capacidad Profesional</p> <p>Nivel de relaciones con en servicios con el ciudadano.</p> <p>Nivel de satisfacción del Ciudadano.</p>

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN. Por su orientación es una investigación aplicada, porque está orientada a solucionar problemas de carácter institucional relacionado con la Gestión Procesal Civil y la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco – 2016.

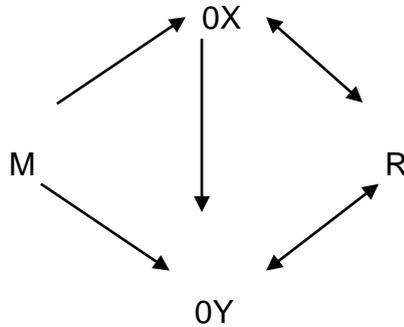
3.1.2. ENFOQUE. El enfoque de la presente investigación fue cuantitativo, porque se han medido las variables para contrastar las hipótesis planteadas.

3.1.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN. Se caracteriza la investigación por ser correlacional, a través de sus variables e indicadores en su interpretación se percibe un alto índice de caracterizaciones que son evaluadas en escalas superiores a la escala normal en cuanto a la Gestión Procesal Civil y la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco – 2016.

3.1.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACION. El diseño empleado en la presente investigación es no experimental porque el

investigador no ha manipulado las variables, las ha observado y estudiado como se presentan en la realidad.

3.1.5. ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN.



M: Muestra.

O: Indica las observaciones o mediciones obtenidas o realizadas en cada una de las variables.

X, Y: Representan las variables de investigación.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. POBLACION

CUADRO Nº 01

POBLACIÓN DE MAGISTRADOS, OPERADORES JUDICIALES DEL JUZGADO CIVIL TRANSITORIO DEL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO

POR COMPETENCIAS	SUB TOTAL
ADMINISTRADORES DE JUSTICIA	7
PROMEDIO DE ATENCION AL CIUDADANO MENSUAL	80
TOTAL	87

Fuente : ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA CJH.

Elaboración : Propia.

3.2.2. MUESTRA. La población es finita y es pequeña, en tal sentido la muestra ha sido obtenida por un muestro no probabilístico por decisión del investigador, habiendo considerado al 100.0% de la población por ende es la siguiente:

MUESTRA

CUADRO Nº 02

MUESTRA POBLACIONAL: MAGISTRADOS, OPERADORES JUDICIALES DEL JUZGADO CIVIL TRANSITORIO DEL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO.

POR COMPETENCIAS	SUB TOTAL
ADMINISTRADORES DE JUSTICIA	7
PROMEDIO DE ATENCION AL CIUDADANO MENSUAL	80
TOTAL	87

Fuente : ADMINISTRACIÓN GENERAL DE LA CJH.

Elaboración : Propia.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS.

Para la obtención de datos se han utilizado las técnicas e instrumentos que se detallan en el siguiente cuadro:

TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
De la Recolección de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas. • Fichas Bibliográficas. • Internet.
Del Procesamiento y análisis de la información.	<ul style="list-style-type: none"> • Cuadros de Tablas estadísticos • Escala de Logro y deficiencias • Ponderaciones. • Promedio.

	<ul style="list-style-type: none"> • Proporciones (%) • Gráficos Estadísticos. • Ratios de comparaciones.
De la Redacción del informe.	<ul style="list-style-type: none"> • Esquema del informe estratégico • Módulos de investigación.
De la Exposición y sustentación	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de proyección. • Equipo de sonido. • Software. • Protocolo de Exposición de tesis. • Protocolo de sustentación de tesis.

3.4. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

Los métodos que se utilizaron en el presente trabajo de investigación son el método inductivo y deductivo. Estos procedimientos, a su vez, han permitido realizar el análisis y síntesis de los datos recogidos, relacionados con la Gestión Procesal Civil y la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco – 2016.

El Método Deductivo. Este procedimiento me ha permitido partir de principios generales para tratar de explicar fenómenos particulares. Partiendo del marco teórico se han obtenido y analizado las informaciones sobre el comportamiento de las variables de investigación.

El Método Inductivo. Este método me ha permitido correlacionar, explicar el comportamiento de la Gestión Procesal Civil y la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado

Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco en base a los hechos o fenómenos particulares, y llegar a las explicaciones o conocimientos generalizados es decir me permitieron determinar conclusiones que se han 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.

En el presente tesis se ha utilizado una serie de fuentes, básicamente de carácter bibliográfico, así como bibliografía virtual, documentos de Gestión, como el Plan Estratégico del Poder Judicial, su manual de Organización y Funciones, su Cuadro de Asignación de personal entre otros, entre las técnicas e instrumentos se usaron los siguientes:

Observación. Se utilizó de manera directa con el fin de recolectar toda la información necesaria referente a la Gestión Procesal Civil y la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco.

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 conllevara a revisar minuciosamente los datos y categorizar los resultados.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RELATOS DE LA REALIDAD OBSERVADA.

El Poder Judicial se ha cerrado sobre sí mismo, se ha aturdido con sus propios problemas y ha perdido de vista que es un servicio público como cualquier otro, y que como tal tiene que dar satisfacción a los problemas de los ciudadanos. En vez de ello, se ha hecho una imagen de su propia función como si esta no estuviera al servicio de este hombre que viene a pedir que se le resuelva su problema concreto, sino dando una abstracta justicia. Esto ha llevado a la subsistencia de hábitos mentales y de trabajos totalmente obsoletos, al mantenimiento de procedimientos engorrosos que retardan innecesariamente la justicia, a la utilización de un lenguaje que no entiende el común de la gente al punto que, cuando lee la sentencia, el litigante tiene que preguntarle a su abogado si ha ganado o perdido y el propio abogado no puede encontrar una explicación coherente y transparente de las razones por las que ha ganado o perdido porque la Corte Suprema se pronuncia a la manera de un oráculo, sin preocuparse de fundamentar y explicar su decisión.

Se presentan los siguientes resultados:

CUADRO N° 01

NIVEL DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS

Escala valorativa	fi	fi%
Excelente	9	10,3%
Bueno	7	8,0%
Regular	46	52,9%
Malo	10	11,5%
Pésimo	15	17,2%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N°01



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De la población encuestada que es de 87 personas, el 10% perciben que el nivel de desarrollo de competencias en el sistemas de gestión procesal es excelente, el 8% califica como bueno, finalmente el 53% percibe como regular, finalizando con el 12% de percepción como malo y el 17% como pésimo.

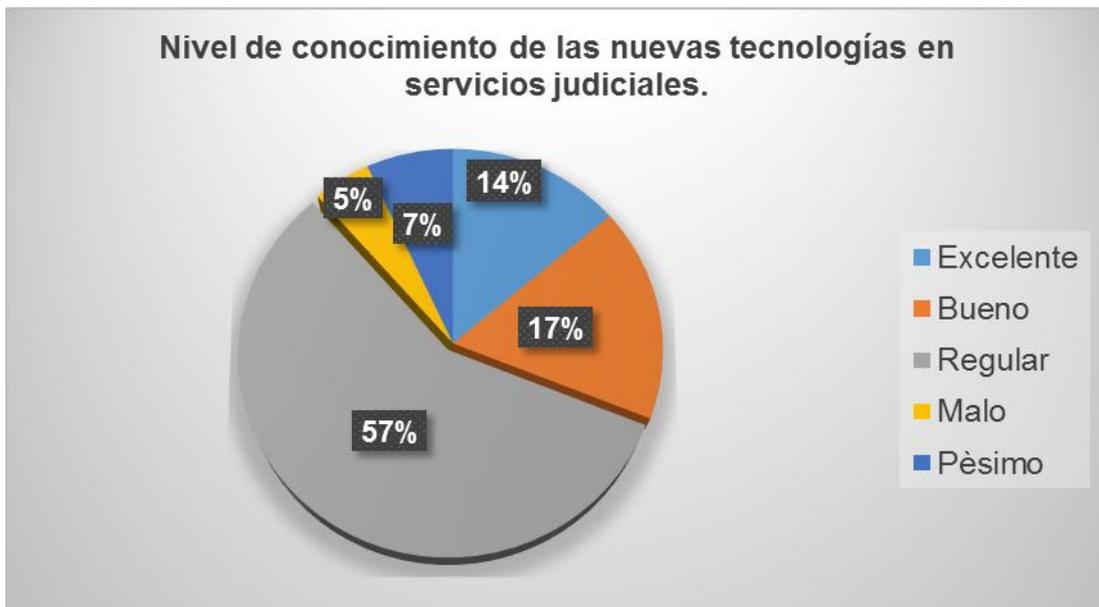
CUADRO Nº 02

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS EN SERVICIOS JUDICIALES

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	12	13,8%
Bueno	15	17,2%
Regular	50	57,5%
Malo	4	4,6%
Pésimo	6	6,9%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÀFICO Nº 02



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 14% en cuanto a este indicador califica que el nivel de conocimiento de las nuevas tecnologías en servicios judiciales es excelente, el 17% bueno, el 57% regular, el 5% percibe como malo y el finalmente el 7% percibe como pésimo.

CUADRO N°03

NIVEL DE CONOCIMIENTOS DE TECNOLOGÍAS EN SERVICIOS PUBLICITARIOS COMO MARKETING DIGITAL

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	9	10,3%
Bueno	27	31,0%
Regular	40	46,0%
Malo	7	8,0%
Pésimo	4	4,6%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N° 03



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En cuanto al nivel de conocimientos de tecnologías en servicios publicitarios como marketing digital las percepciones es como excelente, el 17% bueno, el 57% regular, el 5% malo y el 7% es pésimo. Situación preocupante, por lo que es necesario implementar las tecnologías en servicios publicitarios de carácter judicial.

CUADRO N° 04

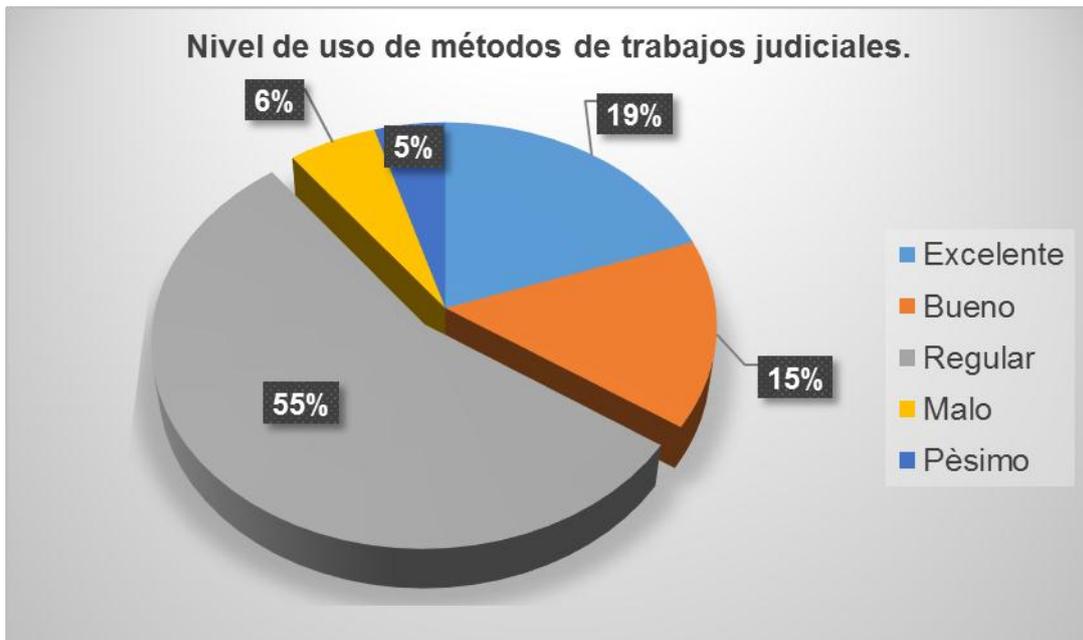
NIVEL DE USO DE MÉTODOS DE TRABAJOS JUDICIALES

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	17	19,5%
Bueno	13	14,9%
Regular	48	55,2%
Malo	5	5,7%
Pésimo	4	4,6%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

GRÁFICO N° 04



Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Un 19% de encuestados en cuanto al nivel de uso de métodos de trabajos judiciales perciben como excelentes, un 15% como bueno, el 55% regular, el 6% malo y el 5% evalúan como pésimo.

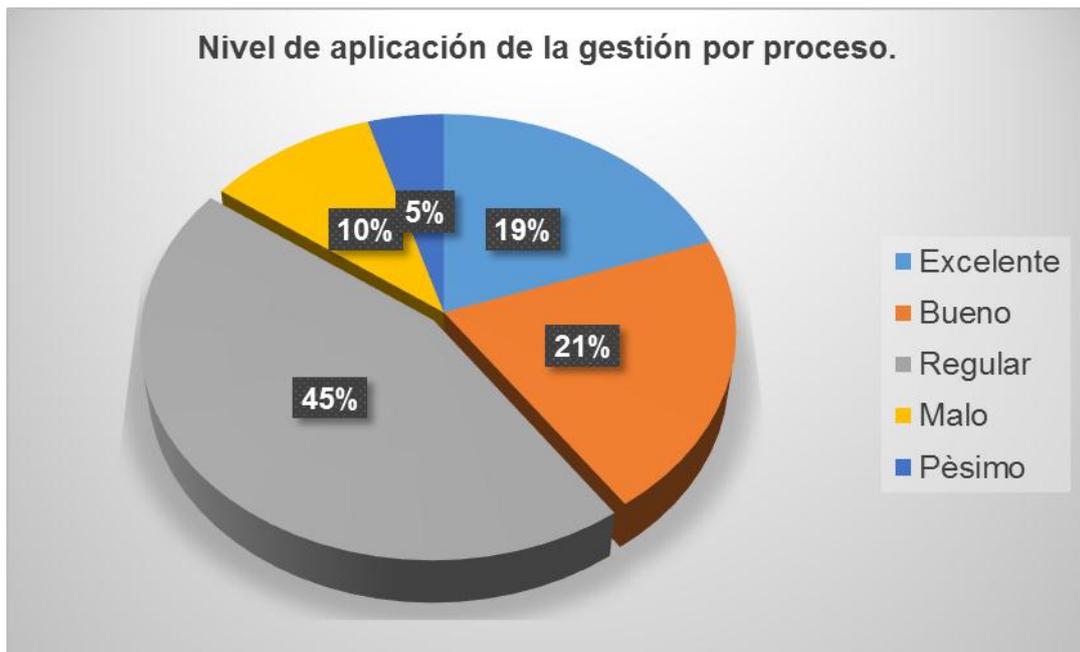
CUADRO Nº 05

NIVEL DE APLICACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESO

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	17	19,5%
Bueno	18	20,7%
Regular	39	44,8%
Malo	9	10,3%
Pésimo	4	4,6%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº 05



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 19% de encuestados perciben que el nivel de aplicación de la gestión por proceso es excelente, el 21% califica de bueno, el 45% como regular, el 10% malo y el 5% califican como pésimo.

CUADRO N°06

NIVEL DE CONOCIMIENTO DE HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE CALIDAD EN PROCEDIMIENTOS JUDICIALES

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	19	21,8%
Bueno	10	11,5%
Regular	48	55,2%
Malo	8	9,2%
Pésimo	2	2,3%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N° 06



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 2% en cuanto al nivel de conocimiento de herramientas de gestión de calidad en procedimientos judiciales califican como excelente, el 12% como bueno, el 55% califican regular, el 9% malo y el 2% como pésimo.

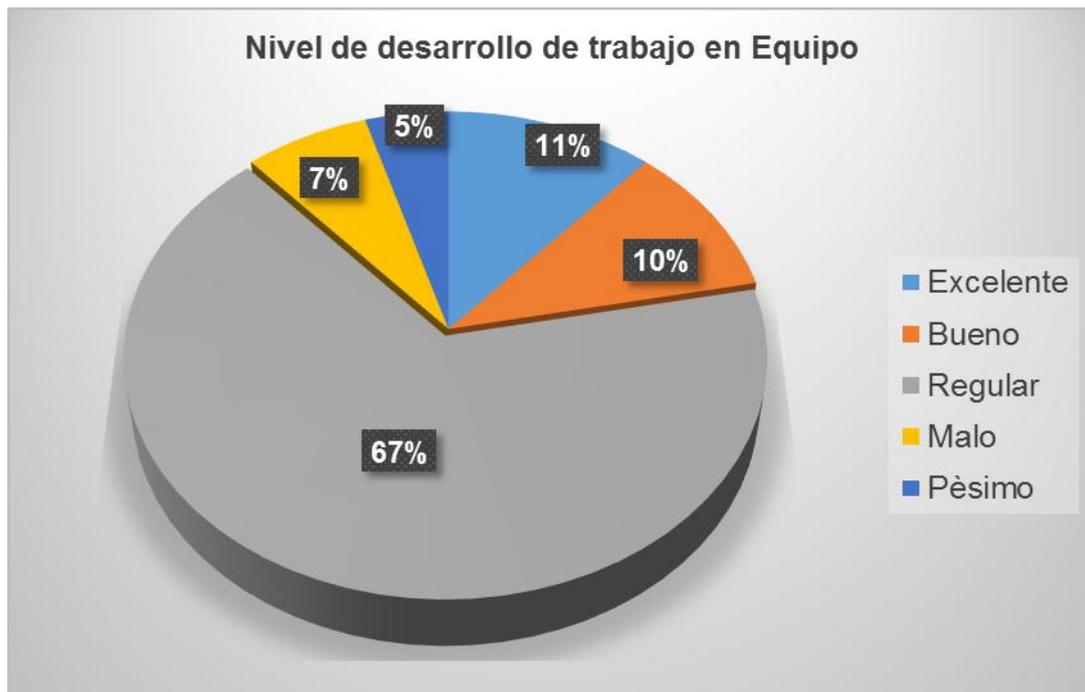
CUADRO Nº 07

NIVEL DE DESARROLLO DE TRABAJO EN EQUIPO

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	10	11,5%
Bueno	9	10,3%
Regular	58	66,7%
Malo	6	6,9%
Pésimo	4	4,6%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº07



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 11% perciben que el nivel de desarrollo de trabajo en Equipo es excelente, un 10% bueno, el 67% califican como regular, el 7% perciben como y el 5% como pésimo. Se observa que las escalas de evaluación se encuentran en escalas superiores a la escala normal generando compromiso laboral.

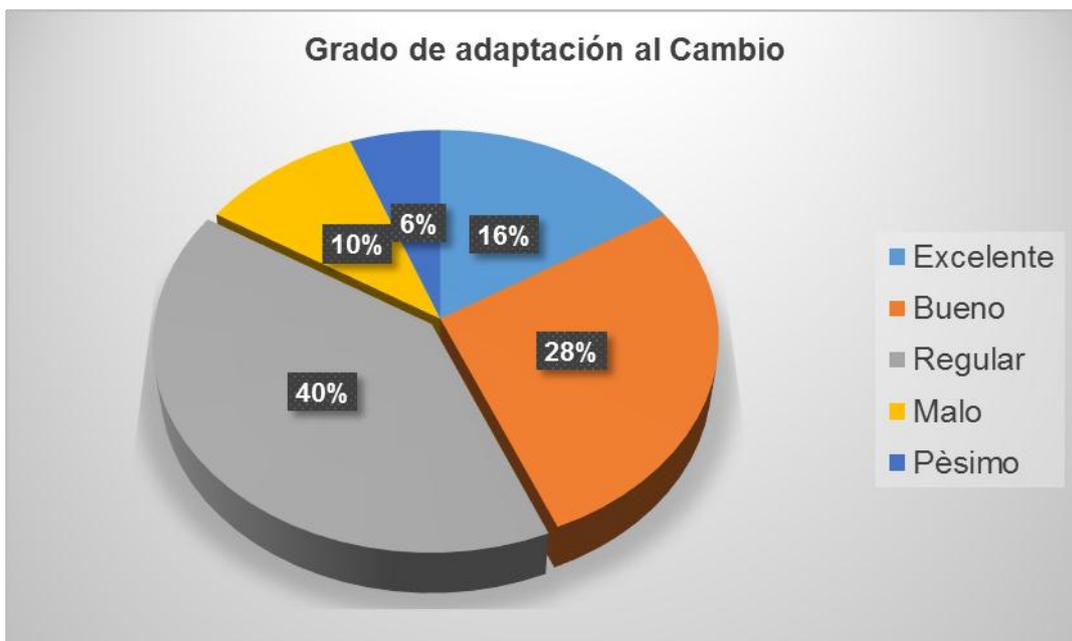
CUADRO Nº 08

GRADO DE ADAPTACIÓN AL CAMBIO

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	14	16,1%
Bueno	24	27,6%
Regular	35	40,2%
Malo	9	10,3%
Pésimo	5	5,7%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº08



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

El 16% en cuanto al grado de adaptación al Cambio califican que las condiciones son excelente, el 28% bueno, el 40% regular, el 10% como malo y el 6% evalúan como pésimo este indicador. La adaptación al cambio representa niveles muy significativos de desarrollo organizacional, por tanto se observa que la institución motivo de investigación se encuentra en procesos de mejora continua.

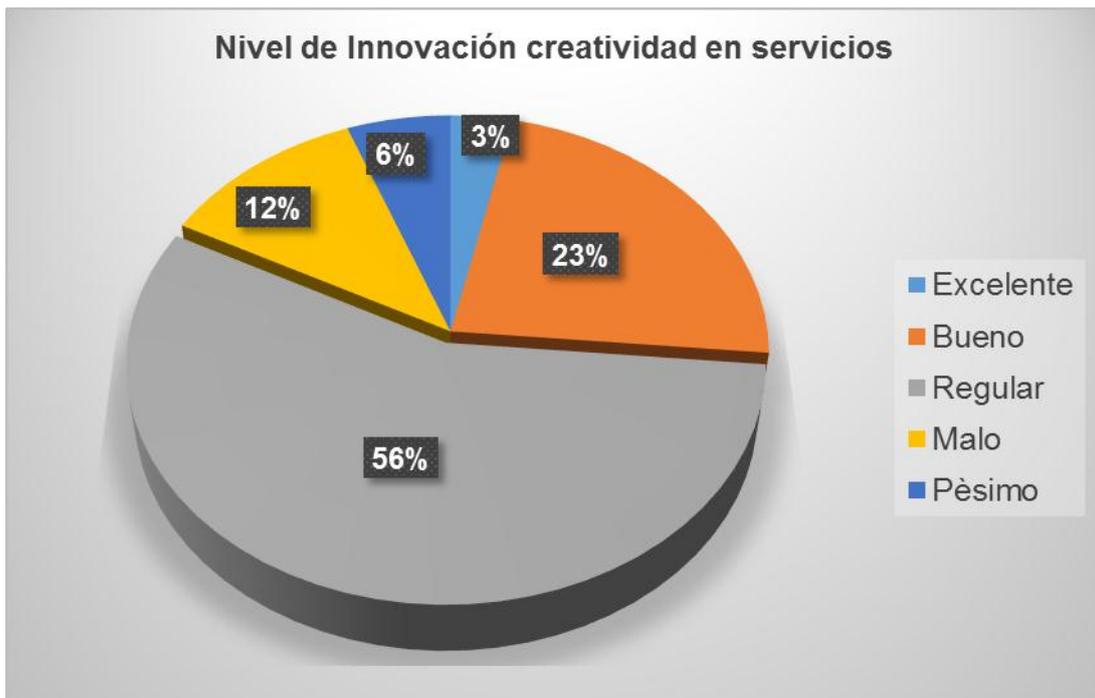
CUADRO N°09

NIVEL DE INNOVACIÓN CREATIVIDAD EN SERVICIOS

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	3	3,4%
Bueno	20	23,0%
Regular	49	56,3%
Malo	10	11,5%
Pésimo	5	5,7%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N°09



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E I INTERPRETACIÓN:

El 3% evalúan el nivel de innovación creatividad en servicios como excelente, el 23% como bueno, el 56% como regular, el 12% como malo y el 6% califican como pésimo. Por tanto es necesario generar innovación en servicios que satisfagan al ciudadano.

CUADRO N°10

NIVEL DE INNOVACIÓN EN ESTRATEGIAS DE SERVICIOS

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	7	8,0%
Bueno	16	18,4%
Regular	44	50,6%
Malo	11	12,6%
Pésimo	9	10,3%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N°10



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De un total de 87 personas el 8% evalúa el nivel de innovación en estrategias de servicios como excelente, el 18% bueno, el 51% como regular, el 13% malo y el 10% califican como pésimo, por tanto es necesario optimizar la innovación de estrategias de servicios judiciales.

CUADRO Nº11
HABILIDADES TÉCNICAS

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	15	17,2%
Bueno	19	21,8%
Regular	37	42,5%
Malo	11	12,6%
Pésimo	5	5,7%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº 11



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E I INTERPRETACIÓN

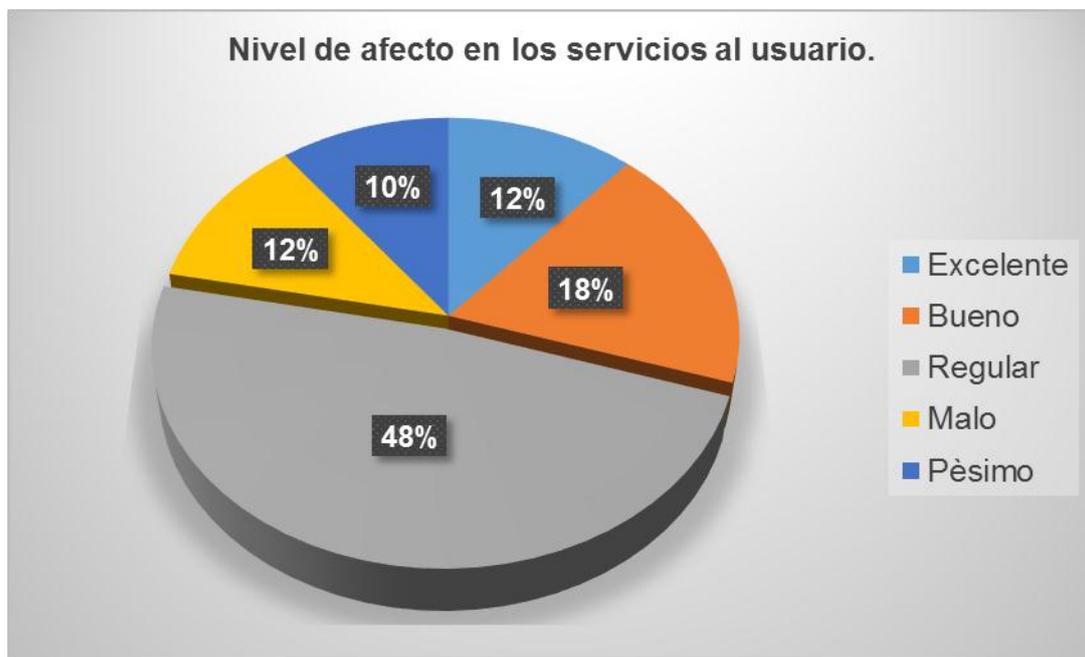
El 17% responde en cuanto a las habilidades técnicas que se encuentran en condiciones de excelente, el 22% bueno, el 42% regular, el 13% malo y el 6% como pésimo. Este indicador representa que existe nivel significativo de desarrollo de habilidades técnicas en el proceso propio de los servicios al ciudadano.

CUADRO N°12
NIVEL DE AFECTO EN LOS SERVICIOS AL USUARIO

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	10	11,5%
Bueno	16	18,4%
Regular	42	48,3%
Malo	10	11,5%
Pésimo	9	10,3%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N°12



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

De las 87 personas encuestadas, el 12% evalúa el nivel de afecto en los servicios al usuario, como excelente, el 18% de bueno, el 48% de regular, el 12% califica como malo y el 10% califica de pésimo.

CUADRO Nº 13

NIVEL DE CALIDAD EN EL TRATO AL USUARIO

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	4	4,6%
Bueno	25	28,7%
Regular	39	44,8%
Malo	9	10,3%
Pésimo	10	11,5%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº13



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÀLISIS E I INTERPRETACIÓN:

De 87 personas encuestadas, el 5% evalúa el nivel de calidad en el trato al usuario como excelente, el 29% bueno, el 45% precisa como regular, el 10% califica de malo y el 11% como pésimo. El trato es la representación de la imagen institucional, esto es muy saludable en su propio desarrollo.

CUADRO N°14

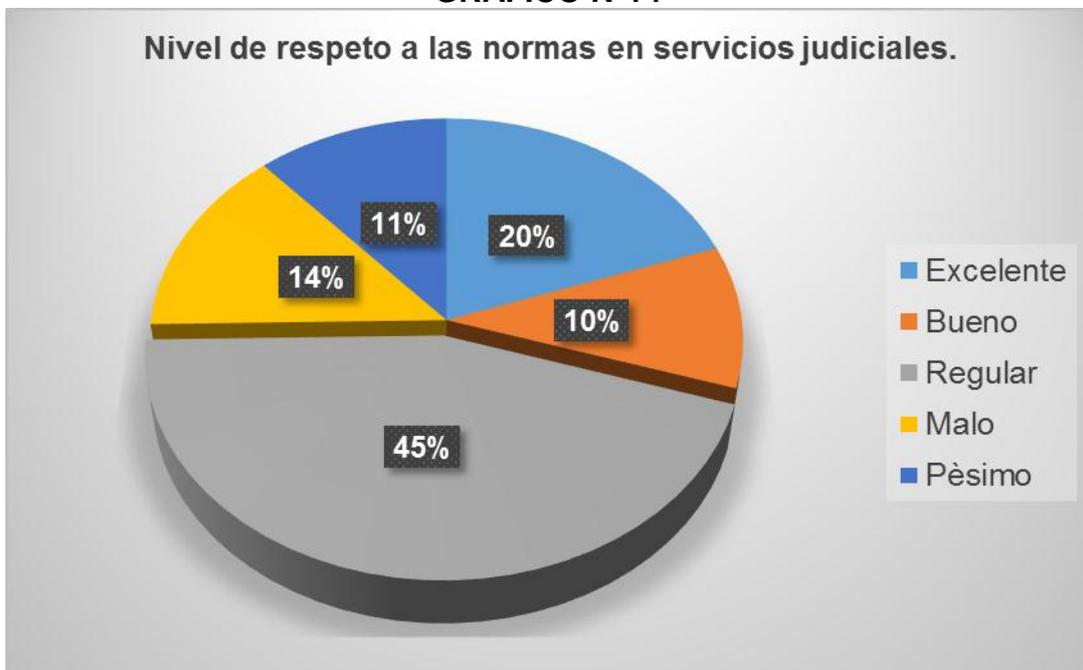
NIVEL DE RESPETO A LAS NORMAS EN SERVICIOS JUDICIALES

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	17	19,5%
Bueno	9	10,3%
Regular	39	44,8%
Malo	12	13,8%
Pésimo	10	11,5%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

GRÁFICO N°14



Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 20% califica el nivel de respeto a las normas en servicios judiciales como excelente, el 10% como bueno, el 45% como regular, el 14% malo y el 11% califica de pésimo, esto representa que el proceso de reforma del poder judicial se encuentra encaminada hacia el desarrollo de servicios y respeto a las normas vigentes.

CUADRO Nº15

NIVEL DE COMPETITIVIDAD EN ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	12	13,8%
Bueno	11	12,6%
Regular	45	51,7%
Malo	10	11,5%
Pésimo	9	10,3%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº15



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN:

De un total de 87 personas encuestadas, el 14% califica el nivel de competitividad en administración de justicia como excelente, el 13% bueno, el 52% como regular, el 11% califica de malo y el 10% de pésimo.

CUADRO N°16

NIVEL DE PRODUCTIVIDAD LABORAL

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	9	10,3%
Bueno	11	12,6%
Regular	51	58,6%
Malo	10	11,5%
Pésimo	6	6,9%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N°16



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 87 personas encuestadas, el 10% califica el nivel de Productividad Laboral como excelente, el 13% como bueno, el 59% regular, el 11% como malo y el 7% califica de pésimo. Las condiciones como puede verse estas superando sus metas trazadas en cuanto a servicios.

CUADRO N°17

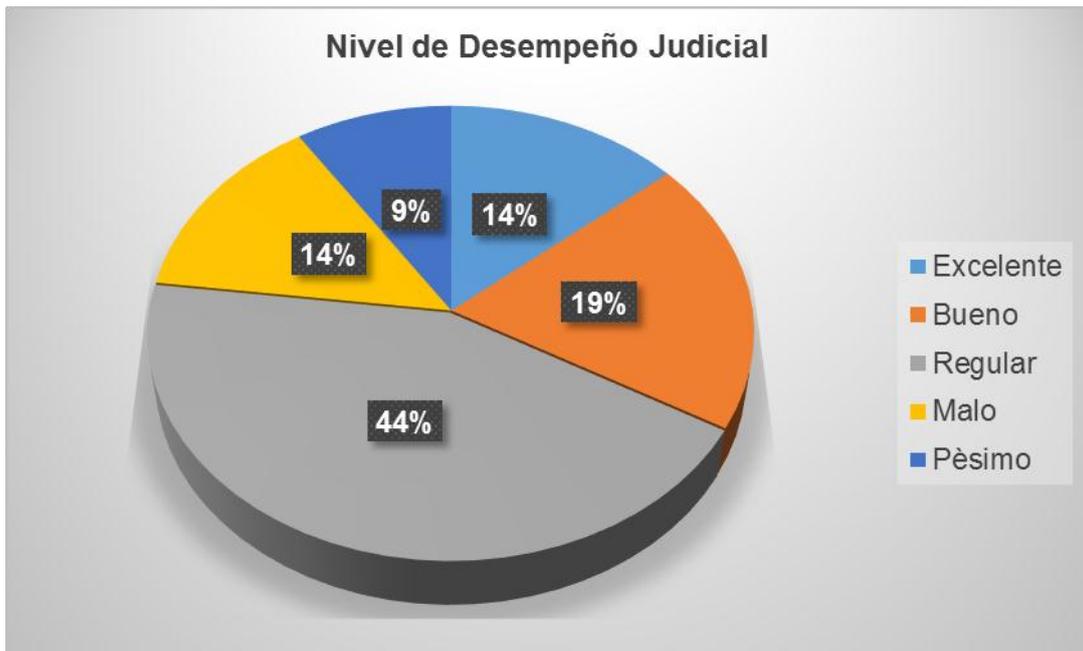
NIVEL DE DESEMPEÑO JUDICIAL

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	12	13,8%
Bueno	17	19,5%
Regular	38	43,7%
Malo	12	13,8%
Pésimo	8	9,2%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

GRÁFICO N° 17



Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 14% en relación al Nivel de desempeño judicial, califica de excelente, el 19% bueno, el 44% regular, el 14% malo y el 9% pésimo. Importante indicador de desempeño representa que las condiciones se van optimizando en escalas superiores a la escala normal gracias a sus políticas institucionales.

CUADRO N°18

NIVEL DE EFICIENCIA

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	9	10,3%
Bueno	28	32,2%
Regular	36	41,4%
Malo	9	10,3%
Pésimo	5	5,7%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N° 18



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

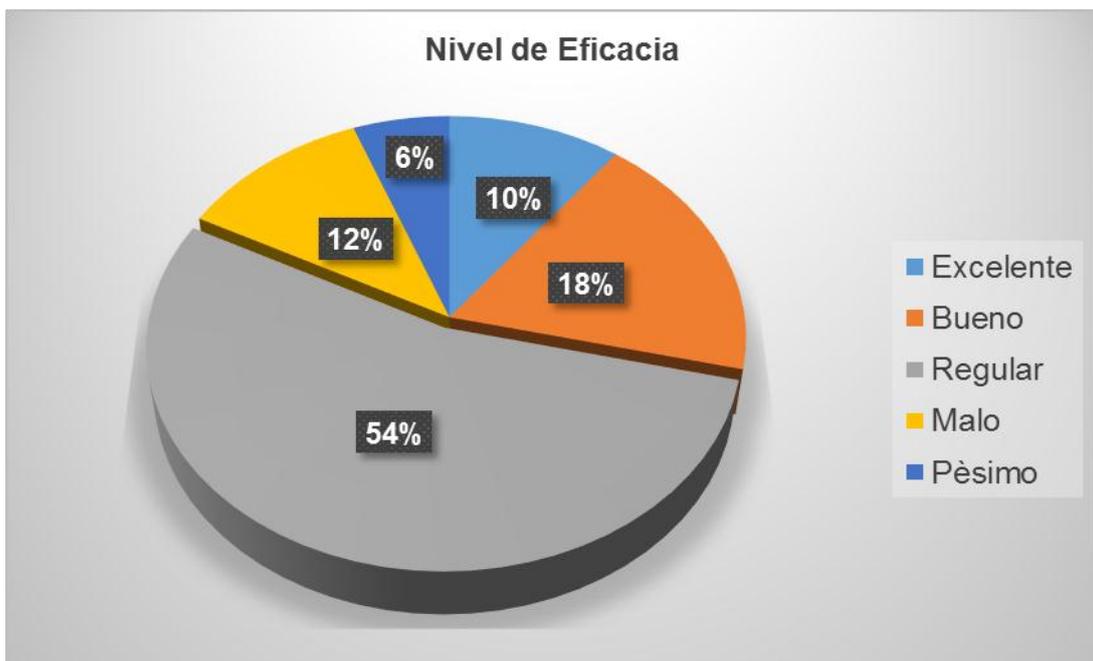
El 10% evalúan el nivel de eficiencia como excelente, el 32% es bueno, el 42% de regular, el 10% como malo y el 6% de pésimo. Los niveles de eficiencia representan los objetivos y metas alcanzadas en sus procesos.

CUADRO N°19
NIVEL DE EFICACIA

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	9	10,3%
Bueno	16	18,4%
Regular	47	54,0%
Malo	10	11,5%
Pésimo	5	5,7%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO N°19



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De 87 personas encuestadas, el 10% califican el nivel de eficacia como excelente, el 18% como bueno, el 54% califica de regular, el 12% como malo y el 6% califica este indicador de pésimo.

CUADRO Nº 20
NIVEL DE ECONOMÍA

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	12	13,8%
Bueno	26	29,9%
Regular	31	35,6%
Malo	10	11,5%
Pésimo	8	9,2%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº20



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 14% en relación al nivel de economía en servicios perciben como excelente, el 30% bueno, el 36% como regular, el 11% como malo y el 9% como pésimo.

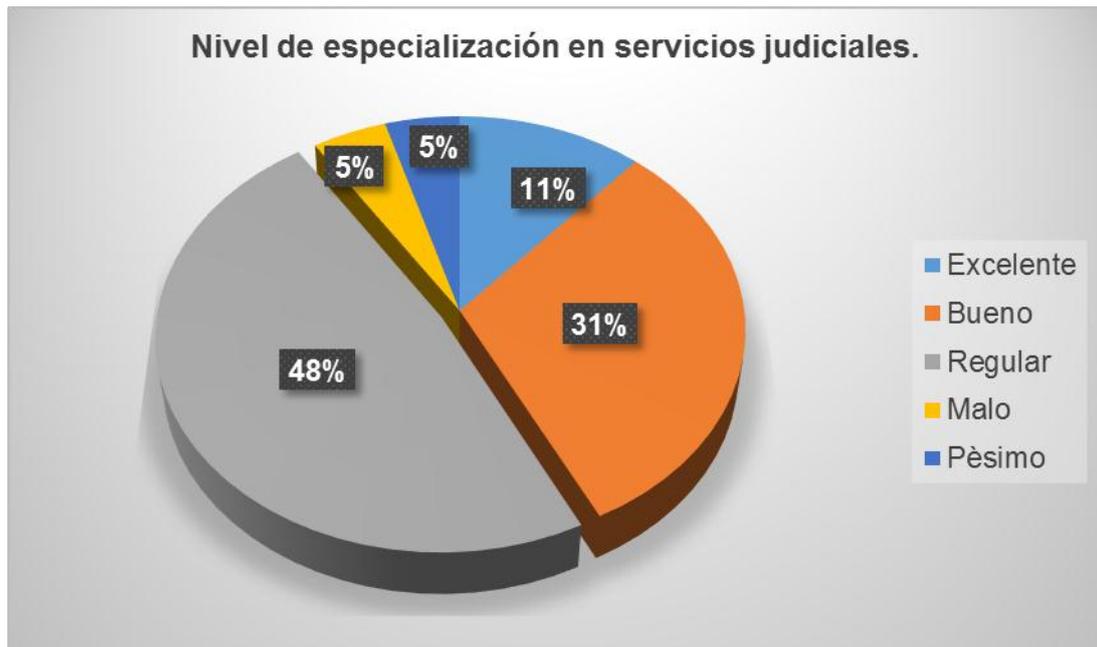
CUADRO Nº 21

NIVEL DE ESPECIALIZACIÓN EN SERVICIOS JUDICIALES

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	10	11,5%
Bueno	27	31,0%
Regular	42	48,3%
Malo	4	4,6%
Pésimo	4	4,6%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº 21



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 11% de los encuestados califican que nivel de especialización en servicios judiciales como excelente, el 31% califican como bueno, el 48% regular, el 5% como malo y el 5% como pésimo.

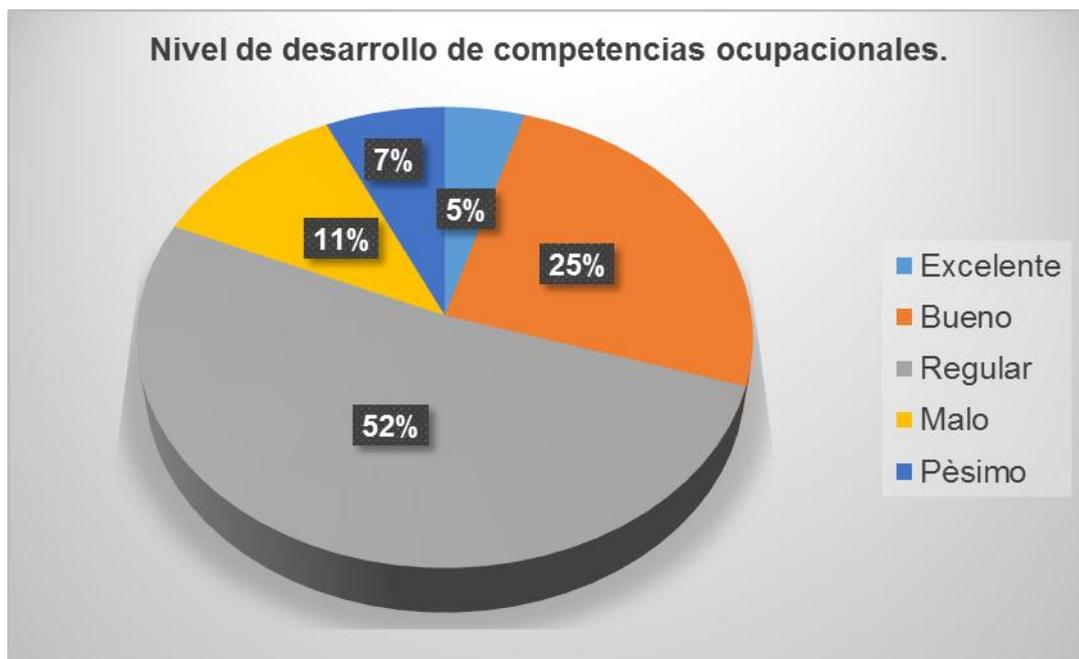
CUADRO Nº 22

NIVEL DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS OCUPACIONALES

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	4	4,6%
Bueno	22	25,3%
Regular	45	51,7%
Malo	10	11,5%
Pésimo	6	6,9%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº 22



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 5% opinan que el relación al nivel de desarrollo de competencias ocupacionales como excelente, el 25% evalúan como bueno, el 52% evalúan el indicador como regular, el 11% como malo y el 7% califica finalmente como pésimo.

CUADRO Nº 23

NIVEL DE CALIDAD Y CAPACIDAD PROFESIONAL

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	7	8,0%
Bueno	21	24,1%
Regular	37	42,5%
Malo	16	18,4%
Pésimo	6	6,9%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº 23



Fuente: Encuesta aplicada

Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 8% en cuanto al el nivel de calidad y capacidad profesional, en la institución motivo de investigación evalúan como excelente, el 24% como bueno, el 43% como regular, el 18% como malo y el 7% califican como pésimo.

CUADRO Nº 24

NIVEL DE RELACIONES EN SERVICIOS CON EL CIUDADANO

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	11	12,6%
Bueno	27	31,0%
Regular	33	37,9%
Malo	10	11,5%
Pésimo	6	6,9%
TOTAL	87	100%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº 24



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

De 87 personas encuestadas, el 13% califica el nivel de relaciones en servicios con el ciudadano.es excelente, el 31% bueno, un 38% como regular, el 11% como malo y el 7% califican de pésimo.

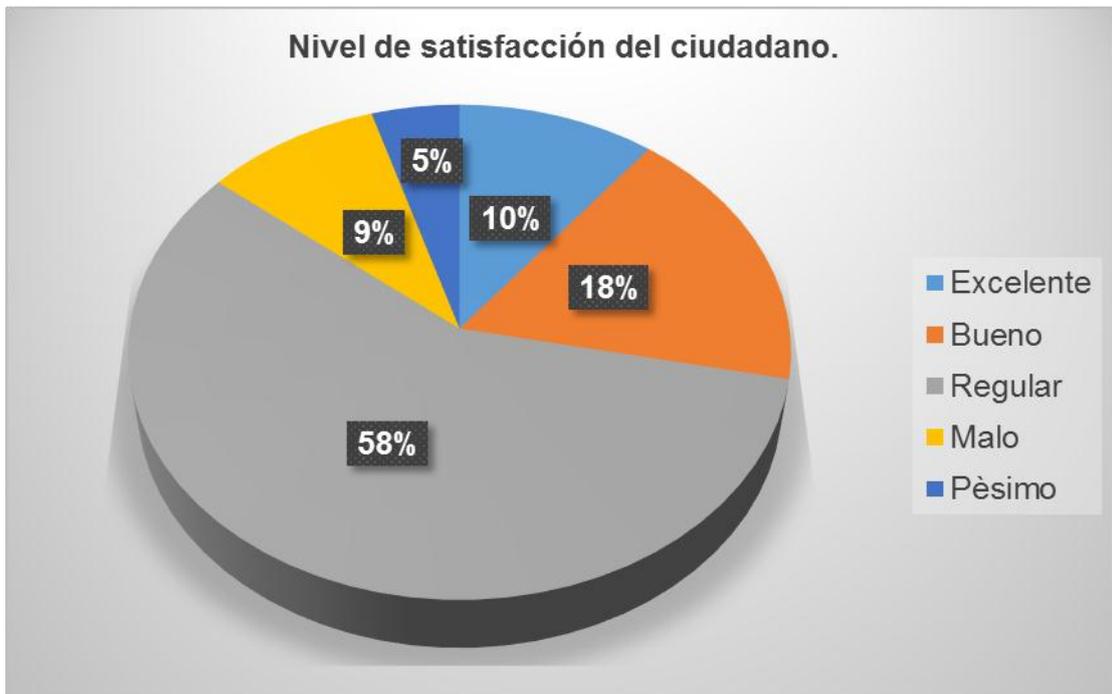
CUADRO Nº 25

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

Escala valorativa	fi%	fi%
Excelente	9	10,3%
Bueno	15	17,2%
Regular	49	56,3%
Malo	8	9,2%
Pésimo	4	4,6%
TOTAL	85	98%

Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

GRÁFICO Nº 25



Fuente: Encuesta aplicada
Colaboración: Propia

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 10% de los encuestados en relación al nivel de satisfacción del ciudadano, califican como excelente, el 18% bueno, el 58% como regular, el 9% como malo y el 5% pésimo.

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL.

A la luz de los resultados obtenidos se ha logrado comprobar la hipótesis general formulada al inicio de la presente investigación:

La Gestión Procesal Civil se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.

Gestión Procesal Civil se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco respecto al nivel de desarrollo de competencias en el sistema de gestión procesal, pero que debe mejorar porque su mayoría, es decir el 53% de la muestra ha opinado que es regular; ello en la búsqueda de la satisfacción del ciudadano lo que no es óptimo en la medida que no se mejora la gestión procesal.

El comportamiento de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco, tampoco ha alcanzado un nivel de excelencia, sino intermedio como regular, lo que también debe mejorar como ha opinado el 45% de la muestra encuestada; respecto a los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de

Huánuco, son evaluadas en condiciones muy apremiables, pues solo el 8% de la muestra consideró que con excelentes, pero para el 51% es regular, por ende debe mejorar, la normatividad y los lineamientos de una Gestión Procesal Civil permiten optimizar los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.

Al inicio de la presente investigación nos formulamos el siguiente problema general: **¿De qué manera la Gestión Procesal Civil se relaciona con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito judicial de Huánuco - 2016?**

Concluida la investigación y comprobada la hipótesis general, consideramos que efectivamente la gestión procesal civil se relaciona de modo significativo con la competitividad de servicios al ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco durante el 2016, si bien ello ocurre en todos los juzgado, la investigación se ha desarrollado sólo en el citado juzgado efectos de poder establecer un plan piloto para la mejora del servicio de impartición de justicia.

Para la solución del problema, primero hemos identificado la situación real y concreta de la Gestión Procesal en el citado juzgado, comprobado que no se logra la excelencia, pues para consideración de la muestra el servicio es regular en todos sus aspectos lo que debe ser mejorado; se la logrado identificar los niveles de competitividad de servicios al ciudadano que no son lo más óptimos por las capacidad e identificación de los servidores judiciales para con los justiciables lo que también debe mejorar, por ende se

proponen los lineamientos de una Gestión Procesal Civil para optimizar niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.

5.2. PROPUESTA DE SOLUCIÓN DEL PROBLEMA.

Para la solución del problema investigado se propone la implementación de programas permanentes de capacitación en desarrollo de la Gestión Procesal Civil mediante cursos, diplomaturas, maestrías, doctorados y pasantías dirigidas a los jueces y servidores judiciales, a la vez que se desarrollen modelos de administración judicial con valor agregado que permita y optimice sistemas de comunicación horizontal además de compromiso corporativo enfocadas al asimilamiento, por parte de jueces y servidores judiciales de un espíritu de responsabilidad social corporativa, por otro lado se plantea la implementación de programas de fortalecimiento del clima laboral, a través de óptimas relaciones laborales, interpersonales entre los magistrados, funcionarios y servidores que serán transmitidos a los justiciables o usuarios del servicio de impartición de justicia a través de programas recreativos de carácter cultural, social y deportivo.

5.3. FORMULACIÓN DE NUEVA HIPÓTESIS.

Se plantea como nueva hipótesis: La modernización del sistema de Gestión Procesal Civil mediante la capacitación, el mejoramiento del sistema de implementación de la administración

judicial y fortalecimiento del clima laboral optimiza la competitividad de los servicios al ciudadano, usuario del servicio de administración de justicia en el Juzgado Civil Transitorio de la Corte Superior de Justicia de Huánuco.

CONCLUSIONES

1. Se ha logrado identificar la situación real del comportamiento real de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco – 2016, que no es óptimo ni excelente, pues respecto al nivel de desarrollo de competencias en sistemas de gestión procesal la muestra precisó que es regular, paralelamente sobre el nivel de satisfacción del ciudadano el 58% dicen que es regular, por lo que debe mejorarse.
2. Se ha identificado los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco – 2016, que no son óptimos ni excelentes, pues para el 45% dicen que es regular, el 10% opinan que es malo y el 5% dicen que es pésimo, por lo que tiene que mejorarse.
3. Se Proponen lineamientos de una Gestión Procesal Civil para optimizar niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco – 2016, ya que han sido evaluadas en condiciones muy apremiables, pues el 51% consideró que es regular, por lo que debe mejorarse.

RECOMENDACIONES

1. Implementar programas permanentes de desarrollo de la Gestión Procesal Civil Competitivo al Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco, a través de cursos, diplomaturas, maestrías, doctorados y pasantías y garantizar el funcionamiento permanente de las unidades de capacitación.
2. Desarrollar modelos de la administración judicial participativos, innovador, con valor agregado, bajo una gerencia plana, de comunicación horizontal y de compromiso corporativo, bajo el enfoque de responsabilidad social corporativas nivel del Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco.
3. Implementar programas de fortalecimiento del clima laboral, a través de óptimas relaciones laborales, para optimizar las relaciones interpersonales entre los magistrados, funcionarios y servidores de la organización y usuarios/clientes, a través de Programas Recreativos de carácter Cultural, Social y Deportivo.

BIBLIOGRAFÍA

- Almagro Nosete, José (1984); *Constitución y Proceso*; Barcelona: Edit. Bosch.
- Alvarado Velloso, Adolfo (1998); *Introducción al Estudio del Derecho Procesal-Segunda Parte*; Buenos Aires. Edit. Rubinzal - Culzoni Editores.
- Calamandrei, Piero (1980). *Demasiados Abogados*. Buenos Aires: Ediciones Jurídicas Europa-América. Argentina.
- Capelletti, Mauro (1973). *El Proceso Civil en el Derecho Comparado*; Buenos Aires: Edit. EJEA...
- Cappelletti, Mauro (1993). *Dimensiones de la Justicia en el mundo contemporáneo*. Ciudad de México: Edit. Porrúa S. A.
- Chayer, Héctor Mario (2008). *Ética Judicial y Sociedad Civil*. Lima: Rz Editores.
- Eguiguren Praeli, Francisco. Siles Vallejo, Abraham. Gonzales Mantilla, Gorki Y Espinoza –Saldaña Barrera, Eloy, (2002); *Propuesta para la Reforma de la Ley Orgánica del Poder Judicial, Gobierno y Administración del Poder Judicial, organización de la función jurisdiccional y sistema de carrera judicial*; Lima: Edit. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Espinoza Saldaña Barrera, Eloy (2005); *El Nuevo Código Procesal Constitucional Peruano, en el libro El Derecho Procesal Constitucional Peruano; T. I.*; Lima: Edit. Grijley.

- Espinoza Zevallos, Rodolfo José (2005); *Derecho Procesal Constitucional Peruano. Estudios en Homenaje a Domingo García Belaúnde; Tomo I*; Lima: Edit. Grijley.
- Eto Cruz, Gerardo (2009). *El desarrollo del Derecho Procesal Constitucional a partir de la jurisprudencia a partir de la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional peruano*. Lima: Edit. Gráfica Carvil S. A. C.
- Fix Zamudio, Héctor (2003); *La Justicia Constitucional en América Latina. En AA.VV. Comisión Andina de Juristas; Lecturas Constitucionales Andinas y*. Lima: Grijley
- Yupanqui, Samuel. Danos Ordoñez, Jorge. Eguiruren Praeli, Francisco. Garcia Belaunde, Domingo. Monroy Gálvez Juan. Ore Guardia, Arsenio (2008). *Código Procesal Constitucional; 3ra. Edic.*; Lima: Edit. Centro de Estudios Constitucionales del Tribunal Constitucional del Perú.

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“GESTIÓN PROCESAL CIVIL Y LA COMPETITIVIDAD DE SERVICIOS AL CIUDADANO EN EL JUZGADO CIVIL TRANSITORIO DEL DISTRITO JUDICIAL DE HUÁNUCO – 2016”

RESPONSABLE:

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera la Gestión Procesal Civil se relaciona con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Establecer la manera en que la Gestión Procesal Civil se relaciona con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito Judicial de Huánuco – 2016</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La Gestión Procesal Civil se relaciona significativamente con la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.</p>	<p>VARIABLE 1: La Gestión Procesal Civil.</p>	<p>Sistema de Gestión Procesal</p> <p>Atención al ciudadano.</p> <p>Acceso a la Administración de Justicia.</p> <p>Acceso de los profesionales a la Administración de Justicia.</p>	<p>Nivel de desarrollo de competencias en sistemas de gestión procesal</p> <p>Nivel de conocimiento de las nuevas tecnologías en servicios judiciales.</p> <p>Nivel de Conocimientos de tecnologías en servicios publicitarios como marketing digital.</p> <p>Nivel de uso de métodos de trabajos judiciales.</p> <p>Nivel de aplicación de la gestión por proceso.</p> <p>Nivel de conocimiento de herramientas de gestión de calidad en procedimientos judiciales.</p> <p>Nivel de desarrollo de trabajo en Equipo</p> <p>Grado de adaptación al Cambio</p> <p>Nivel de Innovación creatividad en servicios</p> <p>Nivel de innovación en estrategias de servicios.</p> <p>Habilidades técnicas.</p> <p>Nivel de afecto en los servicios al usuario.</p> <p>Nivel de calidad en el trato</p>

					al usuario. Nivel de respeto a las normas en servicios judiciales. Nivel de competitividad en administración de justicia.
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>A1. ¿Cuál es el comportamiento real de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?</p> <p>A.2. ¿Cuáles son los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?</p> <p>A.3. ¿Cuál es la situación real que presenta la Gestión Procesal Civil en el entorno de la Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>A1. Identificar la situación real del comportamiento real de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.</p> <p>A.2. Identificar los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.</p> <p>A.3. Proponer lineamientos de una Gestión Procesal Civil para optimizar niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>A1. La situación de comportamiento real de la Gestión Procesal Civil en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016, se encuentran calificados en escalas superiores a la escala normal de evaluación.</p> <p>A.2. Los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016, son evaluadas en condiciones muy apremiables.</p> <p>A.3. Los lineamientos de una Gestión Procesal Civil permiten optimizar los niveles de Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del Distrito Judicial de Huánuco - 2016</p>	<p>VARIABLE 2: Competitividad de Servicios al Ciudadano en el Juzgado Civil Transitorio del distrito judicial de Huánuco.</p>	<p>Competitividad de Servicios</p> <p>de</p> <p>Atención al Ciudadano</p>	<p>Nivel de Productividad Laboral Nivel de Desempeño Judicial Nivel de eficiencia Nivel de Eficacia Nivel de Economía.</p> <p>Nivel de especialización en servicios judiciales. Nivel de desarrollo de competencias ocupacionales. Nivel de calidad y Capacidad Profesional Nivel de relaciones con en servicios con el ciudadano. Nivel de satisfacción del Ciudadano.</p>