



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Efectividad de la queja verbal en la ODECMA de la Corte Superior de
Justicia de la Libertad, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogado

AUTORES:

Angeles Ledesma, Yolanda Maricielo (orcid.org/0000-0002-5753-8632)

Ledesma Cabanillas, Diego Fernando (orcid.org/0000-0001-9065-0282)

ASESOR:

Dr. Laos Jaramillo, Enrique Jordan (orcid.org/0000-00002-2061-1293)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Estudios sobre los actos del estado y su regulación entre actores interestatales
y en la relación público privado, gestión pública, política tributaria y legislación
tributaria

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadano

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A nuestro Padre Celestial por mantenernos firmes en nuestra fe y convicción de seguir adelante y no desistir ante las adversidades presentadas a lo largo de nuestra carrera universitaria.

La presente tesis, está dedicada a nuestros familiares, quienes nos impulsaron y motivaron a dirigir nuestra vida universitaria por el camino correcto.

Nuestro padres: Carlos y Eva; así también a nuestra amada abuela en el cielo: Yolanda, mujer de gran corazón que fue más que una madre para nosotros.

A nuestros sobrinos Carlos Andrés, Natalia, Matías y Massiel, a quienes queremos y estamos dispuestos a ser su apoyo y ejemplo, para guiarlos a lo largo de su vida personal y profesional.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo quién nos acogió como nuestro segundo hogar, brindándonos la oportunidad de realizarnos como profesionales.

De igual manera, a nuestro asesor el Dr. Enrique Jordan Laos Jaramillo quién nos dirigió y orientó en la elaboración de la tesis, dedicándonos su tiempo y paciencia a lo largo del desarrollo de la tesis.

Finalmente, al Mag. Víctor Daniel Mullisaca Leyva, por su apoyo moral y trabajo respecto al préstamo de su material bibliográfico que fue muy necesario en esta investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	II
Agradecimientos.....	III
Índice de contenidos.....	IV
Índice de tablas.....	V
Resumen.....	VI
Abstract.....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.....	16
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Participantes.....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.6. Procedimiento.....	19
3.7. Rigor científico.....	19
3.8. Método de análisis de datos.....	20
3.9. Aspectos éticos.....	21
IV.RESULTADO Y DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES.....	36
VI.RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

Índice de tablas

TABLA 1. Categorías y subcategorías	16
TABLA 2. Participantes	18
TABLA 3. Validación del instrumento de recolección de datos	20

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019. Con relación a la metodología utilizada esta fue de tipo cualitativo con un enfoque basado la teoría fundamentada. Asimismo, para recolectar la información se utilizó la guía de entrevista, la cual se realizada a sietes especialistas que la laboran en la ODECMA de la referida Corte. Finalmente, se llegó a la conclusión de que las quejas verbales garantizan una diversidad de principios fundamentales, entre ellos, al principio de celeridad. Todo esto, en beneficio de los administrados, ya que, a partir de la recepción del personal administrativo de la ODECMA, esta puede revistar de fondo y forma adecuada. Y, como tal, habría una relación significativa entre el principio de celeridad y la queja verbal.

Palabras clave: Queja verbal, principio de celeridad, veracidad, reclamo.

ABSTRACT

The general objective of this research was to recognize the relationship between the verbal complaint and the principle of celerity in the Superior Court of Justice of La Libertad during 2019. The methodology used was qualitative with a grounded theory approach. Likewise, an interview guide was used to collect the information, which was carried out with seven specialists who work in ODECMA of the referred Court. Finally, it was concluded that verbal complaints guarantee a diversity of fundamental principles, among them, the principle of celerity. All of this, for the benefit of the administrators, since from the reception of the administrative personnel of the ODECMA, the complaint can be reviewed in substance and in an adequate manner. And, as such, there would be a significant relationship between the principle of celerity and the verbal complaint.

Keywords: Verbal complaints, principle of celerity, truthfulness, claim.

I. INTRODUCCIÓN

Con relación a la realidad problemática, podemos advertir que en la administración de justicia nacional, existe una demora significativa en la atención de los casos justiciables, ya que los reclamos se centran en el reconocimiento, el respeto o la garantía de los derechos, por la excesiva carga procesal, la ineficiencia del Poder Judicial, falta de personal, falta de formación, entre otros factores. Es así que, dentro de la administración pública, existe una intensa percepción por parte del público usuario de la ineficiencia de los canales adecuados para presentar los reclamos debido al actuar negligente o disfuncional de los operadores de justicia, en nuestro caso, las funciones jurisdiccionales.

Es así que frente a la necesidad de plantear un mecanismo adecuado para el funcionamiento de la administración de justicia, se tiene como antecedentes institucionales a la “Oficina General de Control Interno del Poder Judicial” que data del año 1977, poseía un control de la responsabilidad administrativa de sus funcionarios y servidores públicos. Más adelante, en el año de 1988, con la dación de la Ley 24912, se adecuó la imposición de sanciones disciplinarias, las cuales serían emitidas por un juez supremo, el que presidía la institución de control interno, con las excepciones de medida como la separación o la destitución.

Más adelante, en el año del 2004, se tuvo como medida más equitativa que el órgano de control, sea integrado por la sociedad civil, dentro de los cuales se encontraba integrado por un representante de los colegios de abogados, un magistrado supremo en condición de jubilado o cesante, un representante de la facultad de derecho de una de las universidades privadas más antiguas y otro de las universidad públicas con mayor data. A la fecha, se conoce que la Oficina de Control de la Magistratura, es una entidad de carácter autónomo, la cual se encuentra encabezada por un juez supremo, el cual viene siendo elegido por un lapso de tres años.

Las funciones de la precitada institución se encuentran previstas en la Resolución Administrativa de fecha 12 de noviembre de 2012, con la cual se aprueba también el Reglamento de la estructura y funcionamiento de la misma con la intención principal del correcto funcionamiento de las labores judiciales y auxiliares.

Es así que, que la entidad central de recabar y procesar todas las quejas, es el Órgano de Control de la Magistratura (OCMA), la cual se encuentra diseminada en las diferentes regiones del país, a través del Órgano Descentralizado de Control de la Magistratura (ODECMA). Y, de esto, se puede apreciar que a nivel nacional día a día reciben un número significativo de quejas por parte del público usuario o los abogados litigantes sobre la función jurisdiccional.

No obstante, las medidas impuestas por estas entidades aún revisten de una insatisfactoria prevención general de los jueces y personal auxiliar. Basta con revisar las estadísticas realizadas por la misma OCMA, donde podemos apreciar que para el año de 2019, se tuvo que 22 jueces fueron destituidos y 6 personales auxiliares recibieron la misma sanción. Y, si vemos desde un plano a nivel de los distritos judiciales, la Corte Superior de La Libertad lideró el primer lugar en sanciones impuestas al personal jurisdiccional en general. Y, de estas cifras cabe resaltar que son aquellas denuncias que quedaron debidamente acreditadas; y el resto de las denuncias, indudablemente hasta por cuestiones procesales, quedaron en la mera impunidad, y otro factor importante a tener en cuenta, es el desconocimiento del procedimiento que tiene el público usuario para hacer valer el respecto de sus derechos ante actitudes de prepotencia o incumplimiento de la actuación de las labores propias de los jueces y el personal jurisdiccional.

Desde la actual composición de la OCMA, podemos ver que resulta un tanto arbitrario que la composición y dirección sea liderada por un juez. Es decir, un juez que sancione a otros jueces. De esto, somos de la idea de que un tercero ajeno a la institución, debiese ser quien mejor encabece estas investigaciones de control interno y su posterior imposición de medidas disciplinarias. Es así, que frente a este panorama es que a la fecha se ha previsto con la reformulación de la OCMA para pasar a la Autoridad Nacional del Control del Poder Judicial, con la cual se busca que esté integrada por abogados que ingresen por un concurso público externo, los mismos que deben de poseer una solvencia, tanto académica, como moral. Sin embargo, aún el funcionamiento de esta entidad no posee fecha exacta, muchas veces por cuestiones de presupuesto que aún el Estado peruano no ha previsto del todo, y como tal, hasta el momento aún debe ser liderada por la OCMA.

Es así que frente a esta problemática, donde se ha podido reconocer el devenir de un órgano de control de las funciones del personal jurisdiccional, incluso las diferentes propuestas por parte del Estado para un mejor desempeño. Se ha reconocido que dentro de las falencias, está el desconocimiento del público usuario de interponer su denuncia, la misma que por cuestiones de celeridad, deben ser recibidas de forma más dinámica y oportuna mediante aquellas realizadas de forma verbal.

Frente a estas consideraciones, podemos afirmar que la queja verbal se presenta como la forma idónea de aplicar el principio de celeridad en los procesos judiciales de los sujetos procesales. Aunado a ello, en la praxis judicial, puede reconocerse que no se respeta de manera confiable el tiempo para resolver cada caso particular. Pero no solamente, el reconocimiento de la problemática se limita a reconocer esta propuesta, sino también a reforzar los mecanismos de recepción de la queja verbal en beneficio de un mejoramiento y prevención de las funciones del personal jurisdiccional, sino también la satisfacción en el público usuario de una justicia más cálida, clara y abierta.

Ahora bien, de todo esto, podemos realizar la formulación del problema ¿de qué manera la queja verbal se relaciona con el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019? Consecuentemente a esto, para ahondar sobre la referida interrogante, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿de qué manera el reclamo contenido en la queja verbal se relaciona con la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019?, y ¿de qué manera la veracidad de las quejas verbales se relaciona con el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019?

Con relación a la justificación, estas se han desglosado en tres formas. La primera, referida aquella de enfoque práctico, es importante resaltar que desde este enfoque, la investigación deberá de generar un beneficio directo a la sociedad o a determinadas personas que se encuentran circunscritas al problema de investigación. Y, no solo ello, sino que también la propuesta de investigación, deba de ser factible y poseer una cierta utilidad. Es así que, frente a este concepto,

nuestro estudio se basa en el beneficio que generará entre los administrados con relación al reconocimiento de las funciones adecuadas y las correcciones, de acuerdo sea el caso, de la utilidad de la queja verbal y la incidencia que esta tiene sobre el principio de celeridad. Aunado a ello, la prevención de conductas que contravengan a una adecuada atención y cumplimiento cabal de las funciones del personal jurisdiccional en general. Con relación al enfoque teórico, este se basa en que la propuesta de investigación deberá sumar a algún aspecto o vacío doctrinal existente vinculado al problema de investigación. Es así que, puede reconocerse este enfoque, en el extremo que profundizará sobre un campo poco estudiado en el derecho administrativo, que tras un estudio acucioso dentro del conocimiento doctrinal peruano, existe nulas investigaciones con relevancia científica sobre las quejas verbales, tanto en las falencias como beneficios de éstas. Y, respecto al enfoque metodológico, esta es la propuesta directa con relación a la composición de una propuesta basada en una metodología propia para resolver el problema de investigación. Es así que, frente a los vacíos teóricos ya reconocidos, consideramos que el aporte en el extremo metodológico, esta se circunscribe a los alcances de la sistematización del conocimiento existente sobre la literatura jurídica especializada que se reconocido, así como los mecanismos propios para su recolección, y la búsqueda especial a las necesidades de las carencias teóricas para la composición y estructuración del presente estudio.

En atención a ello, es necesario precisar los objetivos, y como tal se han planteado como objetivo general: reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019. Correspondientemente a todo esto, los siguientes objetivos específicos: identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019, y reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Finalmente, como supuestos de investigación, se ha consignado como aquel de índole general: existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019. Es así que, en dicha línea, los supuestos específicos fueron: existe una relación

significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019, y existe una relación significativa entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación, el marco teórico tuvo como fuentes de estudios los trabajos previos a nuestra tesis con la finalidad que guarden relación con el presente estudio, asimismo también se precisaron las teorías o definiciones que aborden el principio de celeridad procesal y la queja verbal para efectuar el análisis en la presente investigación.

Ahora bien, en relación a los trabajos previos a nivel internacional, tenemos a Algarín (2019), el que en su tesis *“Aplicabilidad del principio de celeridad en el procedimiento civil colombiano y la pérdida automática de la competencia de los jueces”*, concluye que el principio de celeridad procesal es una guía para la actuación del Estado, por lo que debe encontrarse en todas las etapas del proceso para que así se eviten extralimitaciones innecesarias. De esta manera, las controversias civiles podrían hallar con este principio una solución rápida sin demoras ni prolongaciones que no puedan ser justificadas en el proceso.

Por otra parte, Alvarado (2019) concluye, en su tesis denominada *“El principio de celeridad frente al derecho a la defensa dentro de las audiencias de flagrancia en el proceso penal”* que para que un proceso pueda ser considerado eficaz, no solamente se requiere que sea rápido, sino que dentro del mismo sean respetadas todas las garantías que se señalan en la Constitución ecuatoriana. De esta manera es, entonces, como debe ser entendido el principio de celeridad procesal. Así, también se entendería la eficacia de la queja verbal, pues aparte de que esta busca la rapidez en la denuncia respeta los procedimientos mínimos.

Por su lado, Quintero (2017), en su tesis titulada *“La aplicación de los principios de celeridad y debido proceso en los procesos de cobro coactivo en Colombia”*, menciona como conclusión que los principios de celeridad procesal y debido proceso se manifiestan como reales mandatos de optimización que se alojan en la

premisa del “deber ser”. De esa manera, durante su función orientadora aquellos no siempre se llevan a cabo de manera directa. Sin embargo, en el momento que ambas figuras son consideradas por la normativa dejarán de manifestarse como máximas programáticas para convertirse en reales normas.

Por último, en cuanto a los trabajos previos a nivel internacional, tenemos a Martínez (2017), quien en su tesis denominada “*Importancia de implementar celeridad en los procedimientos penales en Michoacán*”. En la etapa procesal de conclusiones, refiere, a manera de conclusión, que la formalidad existente en el sistema judicial mexicano, la cual, principalmente, se basa en la escritura, hace que se generen dilaciones innecesarias y se produzcan retrasos. Así resulta importante la incorporación de la celeridad procesal, pues aquella, respetando las garantías mínimas, podrá agilizar la demora en el proceso, siendo para ello, una herramienta útil, la queja o denuncia verbal.

Con relación a los trabajos previos, tenemos, a nivel nacional, a Villavicencio (2017), quien en su artículo “*Apuntes sobre la celeridad procesal en el nuevo modelo procesal penal peruano*”, concluye que, dentro de este nuevo modelo procesal, existe una vinculación directa respecto a la protección de los derechos fundamentales y el principio de celeridad procesal. Asimismo, reconocer la importancia de la queja o denuncia verbal para la agilización de todo el proceso en general.

Por otra parte, tenemos a Gonzáles (2020), quien en su tesis titulada “*Aplicación del principio de celeridad procesal para una terminación anticipada en el delito de feminicidio, en la provincia de Lima, durante los años 2018-2019*”, concluye que la celeridad en el proceso resulta fundamental para el correcto desarrollo del sistema judicial del Perú. De esa manera, tendrá repercusión positiva sobre los delitos de feminicidio, cuestión en la que coinciden los operadores de justicia, los mismos que tienen a bien la aplicación de este principio. Con ello, la denuncia verbal también importaría, pues beneficiaría para que se cumpla con la celeridad.

Por su lado, Carreño (2018), en su tesis “*La celeridad procesal y el incremento de la carga procesal con la nueva ley procesal de trabajo en los juzgados laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017*”, colige que existe una relación positiva

y directa entre dos variables: el principio de celeridad procesal y la carga procesal, lo cual nos da como resultado el siguiente esquema: mientras mayor sea la celeridad procesal que se aplique, mayor será la carga que llegue a los procesos. Esto es posible, ya que a pesar de que se resuelva de una manera efectiva y rápida un proceso, siempre habrá otro y más después de aquel que estarán esperando ser atendidos. Sin embargo, ello no es óbice para que se haga lo contrario. Por su parte, en referencia específica a la queja verbal, se menciona que aquel tiene vinculación con la celeridad procesal, y que su influencia (del primero sobre el segundo) será positiva por cuanto la beneficiará procesalmente para que esta siga su curso.

Por último, respecto a los casos nacionales, tenemos el trabajo de Mego (2017), quien en su tesis titulada "*Celeridad de los procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, 2017*", concluye que la figura de la celeridad en los procesos tiene repercusión directa sobre la satisfacción o insatisfacción de los justiciables, teniéndose que los procesos, en caso se demoren o prolonguen, afectarán la satisfacción de la persona. De esa manera, es entendible que la figura de la queja o denuncia verbal se manifieste; pues aquella afectará positivamente al justiciable, ya que el mismo tendrá la confianza de que su proceso ha iniciado de una manera celer, por ello, no tendría dificultades para aceptar que todo el proceso será llevado de la misma forma.

En relación a nuestra categoría queja verbal, podemos decir que se trata de una queja que se presenta en el momento en que se necesita de una acción inmediata ante la presencia de otra queja o denuncia efectuada (Callegari, 2021). La misma se presenta, de manera personal, ante la Oficina de Quejas Verbales de la Oficina de Control de la Magistratura (OCMA). De la misma manera, puede presentarse frente a cualquier Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura (ODECMA).

Este tipo de queja no debe confundirse con otras, pues existen tres tipos distintos de quejas o denuncias que maneja nuestro sistema jurídico (Prost, 2018). Así, se presenta la queja escrita, la queja verbal y la queja telefónica o mediante correo electrónico. Como su nombre lo indica, en el caso de la queja escrita, la diferencia

sustancial con la queja verbal es que (al margen de la diferencia patente de la forma de presentación, pues una es por intermedio de un escrito, mientras que el otro procede verbalmente) en esta última la queja busca generar una rapidez en la denuncia. Por ello, se utiliza el habla y no se detiene en los obstáculos temporales que supone un escrito.

Ahora bien, respecto a la diferencia con la queja telefónica o por intermedio de un correo electrónico, es importante señalar el medio por el cual se producen (Brennan, 2021). Y es que en esta última también se encuentra presente el habla, en el caso de la queja telefónica, pero que supone su realización, precisamente, por intermedio de este aparato.

Por su parte, en el caso del correo electrónico, las quejas se ventilarán por medio de los correos correspondientes (Villavicencio, 2017). Frente a ello, el personal encargado se asegurará de recopilar diversos datos, que pueden ser, por ejemplo, los motivos sobre el que se fundamenta la conducta irregular del quejado, el requerimiento del nombre, DNI o domicilio del quejoso, así como el detalle específico de la irregularidad que el quejoso manifiesta.

Ahora bien, haciendo referencia a la segunda categoría: el principio de celeridad, podemos mencionar son unas normas pertenecientes a la Constitución, las cuales deben ser aplicadas por los órganos jurisdiccionales con la finalidad de que los procesos se lleven de una manera rápida (Caballero, 2019). Sin embargo, ello no debe confundirse con un descuido del proceso, pues además de ser rápidas, los procesos deberán guardar la característica de mantener su eficacia.

Por su parte, para Zurita (2017) la celeridad procesal es un principio que hace referencia a la velocidad con la que se desarrolla la administración de justicia. De igual manera, aquí el autor no descuida la parte de la efectividad, sino que la considera junto con la rapidez.

Ahora bien, evaluando la forma en la que se manifiesta este principio a lo largo de todo el proceso, tenemos a Quiñónez (2017), el cual refiere que aquel principio se ha diseminado en todo el proceso desde el inicio hasta el fin. Así, se podrá manifestar por medio de normativas que limiten y sanciones aquellos escenarios

donde se presenten dilaciones que no resulten sustanciales para el desarrollo del proceso.

En consecuencia, lo que supone este principio es que se omitan diferentes dilaciones que se presenten a lo largo de todo el proceso. Con ello, el mismo se ahorrará bastante tiempo para poder llegar a la resolución final. No obstante, una vez más, es importante la señalización de que no importa que el proceso sea célere si no es eficaz.

Por el contrario, si se da el caso de que un proceso se realice con una rapidez inusitada, pero que se descuide la eficacia de la misma, en cuanto a las revisiones o las omisiones de temas importantes, aquel proceso deberá ser declarado nulo, puesto que el principio de celeridad no puede convivir sin la efectividad.

Esta misma línea la siguen diferentes autores entre los que se encuentra Larrea (2009). Para este autor, el principio de celeridad en el proceso se manifiesta de manera diferente en lo largo y ancho de todas las instituciones procesales. Así, por ejemplo, un claro caso que busca favorecer a la celeridad procesal es la improrrogabilidad de los plazos.

Esto supone que, en caso se dé cuenta de la fecha en la que deben ser presentados determinados documentos, y no hayan sido presentados, se perderá el derecho de hacerlo, puesto que ya pasó el tiempo para ello. Aquello favorecería la celeridad procesal, pues se estaría impidiendo volver a un escenario que ya tuvo lugar, y que, por irresponsabilidad de alguna de las partes o ambas, debe dejarse pasar.

Según refiere el último autor mencionado, la muestra de la práctica de la celeridad procesal se encuentra repartida en todas las etapas del proceso. Así, se tiene la existencia de normativas que impiden sancionar y condenar aquellas prácticas que buscan dilatar el proceso más allá de lo necesario.

Por otra parte, refiriéndonos a las subcategorías, tenemos al reclamo, el cual vendría a ser cualquier expresión que se manifieste de manera formal, el cual demostrará la insatisfacción de la persona o una organización hacia una determinada cosa (Landa, 2018). En sentidos generales, podemos entender como

reclamo aquel pedido o queja que realizamos cuando no estamos conformes con alguna situación.

Este reclamo resulta muy importante para el desarrollo de las instituciones, puesto que evidencia la muestra de eficiencia con la que cuenta su desarrollo (Vásquez, 2017). Así, si la empresa se maneja de una manera correcta, entonces los reclamos serán disminuidos, mientras, en caso tenga un sistema de atención deficiente, los reclamos de los usuarios aumentarán, por lo que se requerirán mayores ajustes a la estructura.

Claro esta última situación se daría en caso se tratase de una institución seria que busque mejorar, pues también podrían darse casos donde existan instituciones que no se preocupen mucho por la calidad de atención que se presenta hacia los usuarios, cuestión por la cual no realizan una correcta atención a sus quejas (Sailema, 2020). Esto presentaría, en suma, otra problemática posterior al reclamo.

Ahora bien, para que este reclamo encuentre asidero, se requiere la presentación de diferentes requisitos. Así, entonces, podemos ubicar cinco requisitos que se detallarán a continuación. El primero de ellos, se trata sobre la explicación del motivo por el cual se está desarrollando el reclamo. Aquí lo que se busca es encontrar el motivo preciso por el que la persona siente la incomodidad. Así, se podrá descubrir las diferentes formas en las que se le pueda ayudar (Yaritza *et. al*, 2017).

El siguiente requisito es el siguiente: el detalle de los hechos, con la respectiva indicación de la fecha y la hora en que se realizó el hecho que motiva el reclamo por parte de la persona. Claro, esta situación no es totalmente indispensable, pero ayudaría a la solución del reclamo.

Por su parte, el tercer requisito supone la especificación del ambiente en el que se ha generado la circunstancia que, posteriormente, desencadenó en un reclamo por parte del quejoso. Igualmente, en la medida de lo posible, sería necesario detallar a la persona específica, la localidad, la comuna, o diferentes especificaciones del lugar, para así poder contar con una mejor referencia del mismo (Moros, 2018).

En cuanto al cuarto requisito, tenemos lo siguiente, que en la medida de lo que sea posible, se debe consignar dentro del reclamo el nombre de la persona o personas que se encuentran formando parte de la circunstancia motivante del reclamo.

Por último, nos encontramos con el quinto y último requisito, el cual refiere que se deben de tener en consideración las especificaciones generales de la persona que se encuentra realizando el reclamo. Así, se necesita, por ejemplo, que aquella indique sus nombres completos, así como su número telefónico, su domicilio, entre otros.

Por otro lado, con respecto a nuestra subcategoría de veracidad, tenemos que aquella supone, valga la redundancia, una relación con la verdad dentro del proceso. En ese sentido, esta verdad es, según algunos autores, el objetivo que busca, precisamente, el proceso sea del tipo que sea. Así, tenemos una relación directa entre lo que se busca con el proceso y lo que es la verdad procesal (Galdámez, 2021).

De la misma manera, podemos decir que la veracidad es la condición de presentar una apariencia de verdad. Es decir, que algo adquiere veracidad si conlleva aspectos verdaderos. Ahora bien, en referencia a la verdad procesal, se tiene que, según refieren Barnech & Cecilia (2021), la verdad que fundamenta las resoluciones judiciales no se asemeja con la verdad de los hechos, aunque se encuentre determinada por aquellos.

La verdad procesal también es llamada verdad formal (Vrij, 2021), y supone una verdad que las partes de un proceso argumentan ante un tribunal por intermedio de un sistema de prueba legal; además, ha sido obtenido de manera formal, así como agregada a juicio. Dicho de otra manera, lo que significa la verdad procesal dentro del proceso penal, observado desde la óptica de un agente del Ministerio Público, es que se busca acreditar por intermedio de una prueba legal y cabal (y que, además, ha sido obtenido de manera formal, así como ha sido agregada al proceso) la justificación de una circunstancia punible (Estrada, 2017).

Esta verdad procesal, con posterioridad, será cambiada por una verdad legal, puesto que, en caso se compruebe que la defensa de inocencia de la parte imputada resulte ser verdad, aquello resultaría ser lógico (Muñoz, 2018).

Otra subcategoría es la tutela jurisdiccional efectiva, la misma que significa, de manera genérica, un derecho al cual tienen acceso todos los ciudadanos. De esa manera, esta figura significará la facultad para poder acceder a la justicia, la cual es brindada por los aparatos jurisdiccionales, con la finalidad de defender los derechos o realizar una imputación (Paredes & Uceda, 2017).

En ese sentido, se debe manifestar que la tutela jurisdiccional efectiva es un derecho general, es decir, que, como cualquier otro derecho, no puede discriminarse por algún motivo de raza, religión o ideología política. En ese sentido, todos los ciudadanos podrán tener acceso a los organismos jurisdiccionales sin distinción (Mitsilegas, 2020).

Para ello, se debe tener en cuenta que no solamente basta el ingreso por parte de la ciudadanía hacia las entidades jurisdiccionales, sino que una vez dentro, se deben manejar ciertas garantías para que la realización del proceso se lleve de la mejor manera posible sin vulnerar los derechos de aquellos que accedieron libremente al aparato de justicia en busca de alguna defensa hacia sus derechos o para realizar una imputación (Krisztina, 2021).

De esta manera, entonces, podemos decir que el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva supone que, en caso la persona solicite justicia a la autoridad, la autoridad sea la encargada de ofrecerle esta. Así, esta tutela jurisdiccional efectiva se conforma por instituciones que tienen origen fundamentalmente procesal.

Estas instituciones, que se mencionan, se encuentran referidas asunto, las que deberán seguirse durante todo el proceso, con la salvedad de que, en caso no se respete alguna de sus instituciones, aquel juicio deberá ser declarado como nulo.

Cabe resaltar que esta tutela jurisdiccional efectiva se encuentra prevista dentro de nuestra Constitución Política, específicamente en el art. 139° inciso, refiriendo que son principios y derechos de la función jurisdiccional: “La observancia del debido

proceso y la tutela jurisdiccional”. Sumado a este texto constitucional, encontramos en art. I del Título Preliminar de nuestro Código Procesal Civil, el cual refiere lo siguiente: “Toda persona tiene derecho a la tutela jurisdiccional efectiva para el ejercicio o defensa de sus derechos o intereses, con sujeción a un debido proceso” (Ruocco, 2020).

Respecto a lo mencionado por nuestra Constitución Política, tenemos que aquella establece los siguientes lineamientos: En primer lugar, ningún ciudadano puede ser apartado de la jurisdicción que haya estado determinada con anterioridad dentro de las normativas correspondientes. Esto quiere decir que, una vez que se haya estipulado la jurisdicción donde se llevará a cabo el proceso, esta no puede ser cambiada. De esa manera, se busca evitar acciones sospechosas.

En segundo lugar, ningún ciudadano puede encontrarse bajo dos procedimientos diferentes. Esto quiere decir que, cuando ya exista un procedimiento que, previamente, ha sido fijado por la norma, no podrá existir otro que se asemeje a aquel y pretenda su uso. Se busca evitar lo mismo que el anterior lineamiento.

En tercer lugar, ningún ciudadano peruano debe ser juzgado por organismos jurisdiccionales de excepción. Finalmente, en cuanto al cuarto y último lineamiento estimado por la Constitución de la República, podemos mencionar que refiere lo siguiente: ningún ciudadano peruano deba ser juzgado por comisiones especiales, sea cual sea la denominación que manejan.

A manera de resumen, entonces, tenemos que el debido proceso va a ser parte del derecho a la tutela jurisdiccional efectiva, manifestándose a través de sus instituciones a lo largo de todo el proceso, y que, en caso de incumplirse con alguno, el proceso corra la suerte de ser declarado nulo (Faúndez, 2019). Así, este derecho cuenta con dos ambientes: uno de carácter formal o procedimental, y otro de carácter sustantivo.

En el primero de ellos, se encontrarán las figuras del juez natural, el derecho a la defensa, la motivación de las resoluciones, la instancia plural, el plazo razonable, entre otros. Por su parte en el carácter sustantivo, o también material, se situarán los juicios de razonabilidad, los juicios de proporcionalidad, entre otros.

Por último, en nuestra última subcategoría, referida al debido proceso, debemos mencionar que es una figura que pertenece a nuestra Constitución Política, y que se encuentra recogida específicamente en el art. 139° inciso 3. Se regula, a su vez, conjuntamente con el derecho a la tutela jurisdiccional efectiva (Rodríguez, 2019).

De esta manera, se crean los siguientes efectos: ningún ciudadano puede ser apartado de la jurisdicción que haya estado determinada con anterioridad dentro de las normativas correspondientes; ningún ciudadano puede encontrarse bajo dos procedimientos diferentes, es decir, cuando ya exista un procedimiento que, previamente, ha sido fijado por la norma, no podrá existir otro que se asemeje a aquel y pretenda su uso; ningún ciudadano peruano debe ser juzgado por organismos jurisdiccionales de excepción; y ningún ciudadano peruano deba ser juzgado por comisiones especiales, sea cual sea la denominación que manejan (Petit, 2018).

Según refieren diferentes autores, el debido proceso es un conjunto de instituciones o garantías procesales, las cuales deben ser respetadas a lo largo de todo el tiempo que dura el proceso. Esto es, desde el momento de la etapa de la investigación preliminar hasta el momento en que se realiza la ejecución del proceso penal.

En ese sentido, todo proceso judicial que se esmere en mantenerse en raya con la Constitución deberá seguir la base de las garantías mínimas que supone el debido proceso, para que el proceso pueda ser llevado de una manera justa y transparente. Asimismo, se debe manejar un espacio de confianza de parte de los abogados litigantes, los cuales deberán tener plena confianza en el órgano judicial (Sánchez, 2020).

Sobre esta confianza, también es importante que se lleve a cabo por parte de todas las personas que se encuentren sometidas a una investigación, es decir, para aquellos que son considerados como imputados. De esta manera, el imputado deberá poder mantener el miedo que supone pertenecer a un juicio, pero no deberá tener, sumado a ello, un miedo por la desconfianza que le provoque la posible parcialidad de los juzgadores.

Por el contrario, los imputados deberían mantener una confianza plena en la imparcialidad con que se manejarán las autoridades al desarrollar sus funciones. Ante ello, es necesario que se sancione cualquier situación que vaya en contra de estas afirmaciones, ya que no se busca generar una desconfianza o miedo en el aparato judicial, sino, más bien, reforzarlo y hacer entender a las personas que la justicia funciona y que se mantendrá firme e imparcial al momento de llevar a cabo el proceso (Carrasco, 2017).

En ese sentido, el debido proceso supone una suerte de garantías o instituciones, las cuales serán admitidas y respetadas en el proceso penal. Así, entonces, tenemos que aquellas son las siguientes: el derecho a la presunción de inocencia, el derecho a un juez natural, el derecho de defensa, el derecho a la no autoincriminación, el derecho a un proceso que se lleve a cabo respetando el plazo razonable, el derecho a que el imputado no sea penado si no se ha llevado a cabo un proceso judicial, el derecho a la pluralidad de instancia, entre otros.

Como se puede observar, la figura del debido proceso es muy compleja y abarca diferentes situaciones. Sin embargo, es precisamente esta complejidad de derechos la cual deberá ser respetada en el proceso, ya que, si se obvia algún derecho de los mencionados, el proceso penal sería declarado nulo (Francisco, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

En el trabajo presente aplicó un enfoque cualitativo, esto, en mérito de que pretendió profundizar el conocimiento existente respecto a la utilidad de la queja verbal y **sus implicancias con relación al principio de celeridad**; y teniendo como base de corroboración lo expuesto por determinados especialistas. Sumado a la aplicación e interpretación de fuente cualificada como lo expuesto en la doctrina y los alcances de fuente documental.

Respecto al diseño de investigación, esta se sustentó en la **teoría fundamentada**, toda vez que, se consideró como una estrategia adecuada, basada en las categorías y subcategorías recogidas en el ítem 3.2. de la presente tesis. Y, a partir de dicho límite, es que se llegó al surgimiento de nuevas teorías bajo las ya existentes dentro del conocimiento teórico-conceptual, de índole jurídico administrativo.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización

De acuerdo a las categorías, seguida de sus respectivas subcategorías de estudio, se han consignado las siguientes, conforme puede apreciarse en la siguiente tabla detallada:

Tabla 1.

Categorías y subcategorías

Categorías	Definición conceptual	Definición operacional	Subcategorías
Queja verbal	Es una forma de queja que se presenta en el momento en que se necesita de una acción inmediata, ante la	La queja es una manifestación por parte del administrado de alguna conducta insatisfactoria por parte del administrador, que puede ser en el	Reclamo
			Veracidad

	<p>presencia de una denuncia efectuada. La cual puede ser presentada ante los órganos competentes como la ODECMA (Callegari, 2021).</p>	<p>sistema judicial, el mismo juez u operadores judiciales afines, como el secretario, especialista judicial, entre otros. Asimismo, esta se presenta de forma más clara mediante un conducto escrito, la cual es presentada ante los órganos competentes de control disciplinario.</p>	
<p>Principio de celeridad</p>	<p>La celeridad procesal es un principio que hace referencia a la velocidad con la que se desarrolla la administración de justicia. De igual manera, es necesario que también esta se entienda desde la efectividad y rapidez de la ejecución del acto procesal (Zurita, 2017).</p>	<p>La celeridad entendida desde una concepción procesal, es asumida como la ejecución del acto procesal dentro del plazo determinado por ley, la cual en muchas ocasiones beneficia a las partes procesales para la realización de una justicia de carácter inmediato.</p>	<p>Tutela jurisdiccional efectiva</p>
			<p>Debido proceso</p>

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.3. Escenario de estudio

El escenario de investigación fue en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de la Libertad.

3.4. Participantes

En la presente investigación, los participantes estuvieron compuestos por los abogados y los trabajadores administrativos que laboran en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de la Libertad. A través de ellos, recabamos los puntos de vista, por medio del conocimiento y el repertorio de experiencia que poseen, los cuales los califican para la emisión de opiniones sobre la materia de investigación de este trabajo.

Tabla 2.

Participantes

Especialistas	Formación	Lugar de trabajo	Años de experiencia
Pedro Jesús Chávez Leyva	Abogado	Asistente judicial en la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad	03 años
Orlando Alcides Aguilar Calderón	Abogado	Estudio Jurídico Propio, especialista en Derecho Administrativo	20 años
Carlos Daniel Rodríguez Pretel	Abogado	Estudio Vasal & Asesores	08 años
José Ricardo Ríos Castillo	Abogado	Técnico Judicial del Octavo Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	04 años
Karina Jannet Medina Martín	Abogada	Especialista en el Juzgado de Huamachuco de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	10 años
Hugo Junior Cavedes Gutiérrez	Abogado	Asistente judicial en la ODECMA de la Corte Superior de	05 años

		Justicia de La Libertad	
Sonia Isabel Hermenegildo Rodríguez	Abogada	Asistente Judicial en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad	18 años

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Podemos referir las siguientes técnicas que fueron aplicadas. En primer lugar, la **técnica documental** basada en la recopilación de los datos, por la cual se recurrió a las tesis, libros y revistas, con el objetivo de manejar un mejor repertorio de conocimiento sobre el tema. Y, por otro lado, **la técnica de entrevista**, que nos permitió analizar los diferentes puntos de vista de los especialistas. Y, en relación a todo esto, se utilizaron los correspondientes instrumentos, siendo el primero, la guía de **análisis documental**, para interpretar las acotadas fuentes de carácter escrito; y por otro lado, la guía de entrevista que nos facultó recabar de manera idónea las respuestas de los entrevistados.

3.6. Procedimiento

En el procedimiento se tomó como base los datos legales. De igual manera, se recogieron datos generados en la doctrina especializada. Asimismo, se contrastó los contenidos de los documentos que se encontraron sobre nuestro tema de estudio. Después de ello, se pasó a diferenciarlos, seleccionarlos, con base a la utilidad que poseen y a su calidad. Posteriormente, se comenzó un análisis para poder distinguir la situación problemática, con el objetivo de formularlo más adelante como una interrogante, siempre cuidando de que mantenga coherencia con nuestros objetivos, tanto específicos como generales.

3.7. Rigor científico

Como señalan Aris & Giraldo (2018), aparte del debate sobre estrategias y estándares, las guías rigurosas son, asimismo, importantes para cada momento evolutivo del procedimiento de investigación. Así, pues, en el presente trabajo se

buscará ser estrictos durante todo el proceso, para así poder lograr concluir con los objetivos generales y específicos. Para ello, se recurrió a la validación de los instrumentos de investigación, realizado por tres expertos en el ámbito metodológico como jurídico administrativo.

Tabla 3.

Validación del instrumento de recolección de datos

Validación de la Guía de Entrevista			
Validador	Cargo	Porcentaje	Condición
David Manuel Calderón Llajaruna	Maestro en Derecho por la Universidad César Vallejo. Gerente del Estudio Jurídico Calderón & Asociados	95,00%	Aceptable
Danitza Jacqueline Laura Poma	Con estudios de Doctorado en Derecho por la Universidad Nacional Federico Villarreal y especialista en Derecho Administrativo y Contrataciones con el Estado	95,00%	Aceptable
Víctor Daniel Mullisaca Leyva	Maestro en Cumplimiento Normativo por la Universidad de Castilla-La Mancha (España). Especialista en Asesoramiento de tesis jurídica de forma privada.	95,00%	Aceptable
PROMEDIO		95,00%	Aceptable

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.8. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos recogidos en la guía entrevista, se manejó una redacción **descriptiva** para poder caracterizar los objetos de investigación. Aquello nos permitió entender de una mejor manera, precisamente, a esos objetos. De la

misma manera, se recurrió al método **inductivo**, esto es, partiendo de un conocimiento específico para pasar a uno más general.

3.9. Aspectos éticos

En relación a los asuntos éticos, debemos mencionar que se mantuvo el respeto por los derechos de autor, así como del citado correcto. Todo ello se ha circunscrito bajo las normas APA, 7° Ed. Igualmente, se respetó el consentimiento de los participantes, así como su confidencialidad, realizándose previamente a su información sobre la misma. Por último, se consideró la factibilidad para el estudio del tema, así como los recursos manejados para poder concluir con éxito el presente estudio.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En relación con los resultados del presente trabajo, se ha tomado como herramienta la aplicación de la guía de entrevista. De esa manera, se ha enunciado el siguiente objetivo general: Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

En conformidad con este objetivo general, se planteó la primera pregunta: Desde su conocimiento jurídico, ¿qué tipo de quejas tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad? Fundamente su respuesta, de lo que se tuvo como resultado, de la evaluación de los expertos, que Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río, Medina, Cavedes & Hermenegildo (2022), de manera unánime, indican que la queja que cuenta con mayor eficacia al momento de formularla ante la ODECMA es la queja verbal. Argumentan que esto se da porque se encuentran presentes los principios de celeridad e inmediación, principios que no se presentan en las quejas escritas.

Con relación a la segunda interrogante: De acuerdo a su experiencia, ¿considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad? Fundamente su respuesta, se obtuvo como resultado que Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río, Medina & Cavedes (2022), consideran que sí se cumple con el principio de celeridad.

Agregan que ello solamente hace referencia al grupo de las quejas verbales, puesto que la celeridad es una figura muy presente en aquella. Por su parte, Hermenegildo (2022) manifiesta que no se cumple con el principio de celeridad, porque las quejas escritas no tienen la característica de celeridad, como sí lo tiene una queja verbal.

Ahora bien, respecto a la tercera interrogante: De acuerdo a su opinión, ¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad? Fundamente su respuesta, se tiene como resultado que Aguilar, Rodríguez, Medina & Cavedes (2022), estiman que sí existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad, ya que con la oralidad se logra un recepcionamiento veloz por parte de la ODECMA. Así, entonces, no se hará necesario que el mismo pase por diversos trámites, pues su sola oralización es suficiente. Por otra parte, tenemos que Chávez, Río & Hermenegildo (2022) opinan un poco diferente, pues, si bien no niegan que existe una relación entre la queja verbal y el principio de celeridad, consideran que la base de ello radica en que no se descuida la efectividad, cuestión por la que, en caso de omitirse algún detalle, podrá subsanarse posteriormente por el personal administrativo de la ODECMA.

Ahora bien, con relación a la guía de análisis documental de la tesis de Nieto (2019), se tuvo como resultado que sí existe una relación entre la queja verbal y el principio de celeridad, pues la primera va a ayudar a que se manifieste este principio, al no necesitar de mayor trámite para que el pedido pueda ser procesado, diferente a lo que ocurre con las quejas escritas. Asimismo, en relación con el trabajo de Timoteo (2018), se tiene como conclusión que sí existe una relación entre la queja verbal y el principio de celeridad, pues la primera va a garantizar que existe el segundo, en el momento que se elimina la dificultad de presentación y se acepta con la mera oralización la queja. De esa manera, todo ocurre en un plano más inmediato, sin necesidad de prolongaciones. De la misma manera, tenemos la tesis de Palomino (2019), quien menciona como resultado que se colige que la queja verbal va a tener una relación directa y positiva en relación al principio de celeridad, ya que sus propias características hacen que aquella sea de proceso inmediato y efectivo, lo que, a todas cuentas, es lo que busca el principio de celeridad. Se puede decir, entonces, que son compatibles. Por su parte, se encuentra Lozano (2020), para quien se puede concluir que el principio de celeridad está presente en las quejas

verbales, por lo que sí existe relación. Esto es así, porque en el Reglamento se solicita tanto la rapidez como la efectividad, características presentes en este principio.

Por otra parte, refiriéndonos al análisis doctrinario, tenemos a Algarín (2019), para quien el principio de celeridad procesal es una guía para la actuación del Estado, por lo que debe encontrarse en todas las etapas del proceso para que así se eviten extralimitaciones innecesarias. De esta manera, las controversias civiles podrían hallar con este principio una solución rápida sin demoras ni prolongaciones que no puedan ser justificadas en el proceso. Así también, se encuentra Martínez (2017), quien sostiene que, en la etapa procesal de conclusiones, refiere, a manera de conclusión, que la formalidad existente en el sistema judicial mexicano, la cual, principalmente, se basa en la escritura, hace que se generen dilaciones innecesarias y se produzcan retrasos. Así resulta importante la incorporación de la celeridad procesal, pues aquella, respetando las garantías mínimas, podrá agilizar la demora en el proceso, siendo para ello, una herramienta útil, la queja o denuncia verbal.

Siguiendo el mismo esquema de la guía de entrevista, se ha planteado el siguiente Objetivo Específico 1: Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Siguiendo esta línea, se han realizado preguntas en torno a este objetivo específico 1. Así, se tiene que, de la cuarta pregunta: Desde su experiencia, ¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?, se ha obtenido como resultado que Chávez, Aguilar, Rodríguez & Cavedes (2022) manifiestan que los reclamos que con mayor frecuencia se presentan ante la ODECMA son aquellos referidos a la sobrecarga. En ese sentido, ello limitaría el acceso a la justicia. Por otro lado, Ríó, Medina & Hermenegildo (2022) tienen en consideración casos distintos, pues, mencionan que aquellos casos que llegan con mayor frecuencia a las oficinas de la ODECMA son las que se refieren a los maltratos o desinterés del personal administrativo.

Por su parte, con relación a la quinta interrogante: A partir de su experiencia, ¿considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?, se tiene que, según refieren los especialistas, Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río, Medina, Cavedes & Hermenegildo (2022), sin discusión, sí se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal. Por esta vulneración, precisamente, consideran los autores que la propia ODECMA se encarga de subsanar los errores.

Con relación a la sexta interrogante: Desde su experiencia, ¿considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?, se obtuvo como resultado que Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río & Hermenegildo (2022) señalan que, efectivamente, existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA. Esto es así, porque se van a necesitar de ciertos requisitos para aceptar el reclamo y pasar a su futura resolución. Agregando a ello un detalle, se encuentran Medina & Cavedes (2022), para quienes también existe una relación, pero que no la consideran tanta como en la queja escrita, pues es esta, al existir mayores requisitos, se visualiza una mayor relación con la tutela jurisdiccional efectiva.

Ahora bien, en relación a la guía de análisis documental, tenemos la tesis de Quispe (2015), para quien se tiene como resultado que sí existe una relación entre el reclamo contenido entre la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva es positiva, puesto que, dentro de esta última, se encuentra consagrado el principio de celeridad, cuestión que, claramente, es defendida en la queja verbal. Así también, se tiene la tesis de Carreño (2018), quien manifiesta que, mientras mayor sea la celeridad en el proceso, mayor será la carga que se presenten en los juzgados, por lo que se afectará de forma directa a la tutela jurisdiccional efectiva, pues esta es la que ventila el acceso a la justicia. Por su parte, se tiene el trabajo de Villavicencio (2017), quien concluye que existe una relación directa entre el principio de celeridad y los derechos fundamentales, entre ellos la tutela jurisdiccional efectiva. De la

misma manera, reconoce que es importante manejar la queja verbal para la agilización de los procesos.

Por otro lado, en cuanto al análisis doctrinario, tenemos a Paredes & Uceda (2017), quienes refieren que la tutela jurisdiccional efectiva es un derecho al cual pueden ingresar todos los ciudadanos. De esta forma, esta figura significará la facultad para poder acceder a la justicia, la cual es brindada por los aparatos jurisdiccionales. En ese sentido, la queja verbal sería una buena forma de facilitar esta facultad. Mitsilegas (2020), en esa línea, sostiene que la tutela jurisdiccional efectiva es un derecho general, esto es, que, como cualquier derecho, no pueden realizarse discriminaciones de ningún tipo. Así, nuevamente, la queja verbal facilitará la aplicación de esta figura.

En relación al Objetivo Específico 2: Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019, podemos mencionar que también se siguió con el uso de la guía de entrevista.

Así también, se tienen preguntas respecto a este objetivo específico 2. Así, en relación con la séptima interrogante: A partir de sus conocimientos, ¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?, se obtuvo como resultado que Chávez, Aguilar, Río & Cavedes (2022) estiman que sí es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA. Consideran ello, puesto que, si sucediera que una queja no es veraz, sino falta, se estaría perdiendo tiempo, además de recursos. Por su lado, Rodríguez, Medina & Hermenegildo (2022) también opinan que sí es relevante, pero no lo consideran indispensable, pues pueden existir casos donde se presenten confusiones. Sitúan a estos casos como parte de la estadística, inevitables.

Por su parte, en la octava pregunta: Desde su punto de vista, ¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?, se tuvo la siguiente conclusión por parte de los especialistas: Chávez, Aguilar, Río & Cavedes (2022) consideraron que sí se

garantiza el debido proceso con la veracidad de las quejas verbales llevados a cabo por la ODECMA, puesto que, cuando la situación es veraz, es más fácil conseguir un proceso rápido, protegiéndose el plazo razonable. Opinión distinta sostienen Rodríguez, Medina & Hermenegildo (2022), quienes estiman que la veracidad de la queja verbal no garantiza el debido proceso, puesto que este último actúa en otra esfera, buscando la verdad o falsedad del caso, por lo que la queja verbal, en caso sea veraz o no, no lo afecta en absoluto

Por último, en relación con nuestra novena interrogante: Desde su experiencia, ¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?, se tuvo como resultado que Chávez, Rodríguez, Río & Cavedes (2022) señalan que sí existe una relación significativa entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA, pues que en el debido proceso se maneja la buena fe, y en el caso de que se presente una queja deliberadamente falsa, se estaría perjudicándola. Por otra parte, Aguilar, Medina & Hermenegildo (2022) estiman, igual que los autores anteriores, que también existe una relación entre ambas figuras, pero que, además de lo que los otros autores han mencionado, se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva, puesto que, en caso la queja sea falsa, se hace perder la oportunidad a otras personas de que accedan a la justicia.

Ahora bien, en relación a los trabajos previos, tenemos a Gonzáles (2020), quien refiere que la celeridad en el proceso resulta fundamental para el correcto desarrollo del sistema judicial del Perú. Con ello, la denuncia verbal también importaría, pues beneficiaría para que se cumpla con la celeridad. Así, al pertenecer la celeridad al debido proceso, este último también se beneficiaría. Por otro lado, tenemos a Mego (2017), para quien la figura de la celeridad en los procesos tiene repercusión directa sobre la satisfacción o insatisfacción de los justiciables, teniéndose que los procesos, en caso se demoren o prolonguen, afectarán la satisfacción de la persona. De esta manera, es entendible que la figura de la queja verbal se manifieste, pues aquella protegerá al justiciable, haciendo lo propio con el debido proceso, ya que protegerá también la celeridad del proceso.

Asimismo, refiriéndonos al estudio doctrinario, tenemos a Krisztina, (2021), quien considera que no solamente basta el ingreso por parte de la ciudadanía a las entidades jurisdiccionales, sino que, una vez dentro, se deben respetar ciertas garantías para que el proceso se lleve de la mejor manera. Entre esas garantías, se encuentra el debido proceso. De esta forma, la veracidad del contenido de las quejas verbales servirá para que se respete este debido proceso. Por su parte, Ruocco (2020) manifiesta que el debido proceso se encuentra en el art. 139° de nuestra Constitución. Así también, se encuentra en el Título Preliminar del Código Procesal Civil, por lo que resulta ser un ámbito protegido, que no puede ser afectado por el contenido veraz o falso de la queja verbal.

Ahora bien, en relación a la discusión, podemos mencionar que aquella se dio como resultado del método de triangulación, la guía de entrevista, las bases doctrinarias, los antecedentes de investigación y las entrevistas. Con estas herramientas se ha logrado contrastar los supuestos de este trabajo de investigación.

Por otra parte, en relación al supuesto general, se tiene que la mayoría de entrevistados opinaron que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad, y que además es positiva. Argumentan que la queja verbal, por su carácter inmediato y efectivo, va a garantizar la celeridad del proceso, evitando los trámites innecesarios, como ocurre con la queja escrita. De esta manera, se valida el supuesto general.

En relación al análisis documental, se puede apreciar que, desde la perspectiva de todos los autores, sin discusión, se tiene como resultado que sí existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad, de una forma directa y positiva, resultando ser compatibles. De esta manera, entonces, se valida el Supuesto General.

De la misma manera, respecto al análisis doctrinario, se colige que los autores han considerado, de manera unánime, que el principio de celeridad procesal es importantísimo, por lo que debe de ser protegido. De esa manera, consideran que la queja verbal ayudará a que esta sea garantizada, visualizándose su relación. En ese sentido, ambas figuras tienen una vinculación directa y positiva.

En otra línea, respecto al supuesto específico 1, tenemos que la gran mayoría de los especialistas entrevistados, concuerdan en que existe una relación significativa entre la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva, pues la primera va a ayudar a garantizar la existencia de la segunda. Siendo así, entendiéndose a la tutela jurisdiccional efectiva como la facultad de acceder a la justicia, podremos decir que, si existe más celeridad e inmediatez en el proceso, se podrán ventilar más casos, por lo que la relación no solo es directa, sino positiva entre ambas figuras. En consecuencia, se valida el supuesto específico 1.

Con relación al análisis documental, podemos mencionar, siguiendo a los autores, que sí existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva, puesto que en esta última se encuentra consagrado el principio de celeridad, cuestión que garantiza la queja verbal. De esta manera, se obtiene que la relación, además de ser significativa, resulte ser positiva.

Asimismo, del análisis doctrinario, se obtiene que la totalidad de autores ha referido que la queja verbal garantizará la aplicación del principio de celeridad, contenido en la tutela jurisdiccional efectiva. De esta manera, se obtiene que existe una relación significativa entre ambas figuras, resultando, además, sumamente positiva.

Por último, refiriéndonos al supuesto específico 2, encontramos que la mayoría de los entrevistados para esta investigación, consideran que sí existe una relación significativa entre la veracidad del contenido de la queja verbal y el desarrollo del debido proceso. Sin embargo, esta relación no siempre será positiva, pues en aquellos casos donde no exista una veracidad por parte de la queja verbal, se habrán gastado recursos y tiempo en el proceso.

Por otra parte, haciendo referencia al análisis de los trabajos previos, podemos decir que, siguiendo a la mayoría de autores, sí existe una relación significativa entre la veracidad de las quejas verbales y la aplicación del debido proceso. Esta relación podrá ser positiva o negativa, de acuerdo al contexto. Será la primera cuando sea veraz la queja, pues no se habrán malgastado los recursos y el tiempo. Por el contrario, será negativa cuando la queja sea falsa, pues habrá una pérdida de recursos y tiempo.

De la misma manera, del análisis doctrinario, podemos extraer como conclusión que sí existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso, por cuanto en esta última se visualiza la figura del plazo razonable. En ese sentido, si una queja es falsa, entonces tendrá mayor demora, siendo afectado, en consecuencia. Así, entonces, mencionan que una manera de respetar el debido proceso es buscando que las quejas sean veraces.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se ha podido arribar a las siguientes conclusiones, en estricto orden con los objetivos planteados:

PRIMERO: Las quejas verbales garantizan una diversidad de principios fundamentales, entre ellos, al principio de celeridad. Todo esto, en beneficio de los administrados, ya que, a partir de la recepción del personal administrativo de la ODECMA, esta puede revistar de fondo y forma adecuada. Y, como tal, habría una relación significativa entre el principio de celeridad y la queja verbal.

SEGUNDO: Muchos de los reclamos presentados ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad presentan problemas a nivel de forma, a partir del contenido de la queja escrita, lo que a su vez afecta más adelante la tutela jurisdiccional efectiva de los quejosos. Y, de esto, se ha podido reconocer la relación significativa entre el adecuado contenido del reclamo y la tutela jurisdiccional efectiva.

TERCERO: Se ha podido colegir que en algunas de las quejas escritas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad carecen de veracidad se encuentran revistas de falta de veracidad. A diferencia de las que son planteadas de forma verbal, debido al filtro que cumple el personal administrativo de la ODECMA, al momento de ser recepcionadas. Por ello, podemos afirmar la relación significativa que tiene una queja escrita basada en la veracidad que permitirá garantizar el debido proceso tanto en beneficio del quejoso como del quejado.

VI. RECOMENDACIONES

De lo anteriormente expuesto, podemos arribar a las siguientes conclusiones:

PRIMERO: Realizar charlas de capacitación sobre el personal que integra la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, con relación a la relevancia de la queja verbal. Ello, en mérito de ser un canalizador adecuado para la recepción y selección de información contenida en las quejas basadas en la veracidad.

SEGUNDO: Implementar una difusión por redes sociales (Facebook), sobre los procesos de queja formulados ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad, en mérito de servir de efectiva forma de comunicación y notificación ante las partes del procedimiento administrativo.

TERCERO: Capacitar al personal administrativo y jurisdiccional de la Corte Superior de Justicia de La Libertad en el buen trato al público usuario, ello en beneficio de disminuir gran parte de quejas formuladas ante la referida Corte por este tipo de sucesos.

REFERENCIAS

- Algarín Ruiz, E. (2019). *Aplicabilidad del principio de celeridad en el procedimiento civil colombiano y la pérdida automática de la competencia de los jueces*. Fondo Editorial de la Universidad de la Costa.
- Alvarado Endara, J. (2019). *El principio de celeridad frente al derecho a la defensa dentro de las audiencias de flagrancia en el proceso penal* [Tesis para optar el grado de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Archivo digital: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6705/1/T2912-MDP-Alvarado-El%20principio.pdf>
- Barnech Cuervo, M. C. (2021). Deber de veracidad de las partes en el proceso civil: ¿una exigencia más allá de su consagración legal? Análisis a propósito del sistema procesal civil uruguayo. *Prudentia Iuris*, 91, 45–72. <https://doi.org/10.46553/prudentia.91.2021.pp.45-72>
- Brennan, P. (2021). OCMA's New Board Members. *Orange County Business Journal*, 44(45), 54.
- Caballero García, J. M. (2019). *El proceso de terminación anticipada en la etapa intermedia para mejorar la celeridad y descarga procesal*. Fondo de Cultura Económica.
- Callegari, J. A. (2021). Celeridad procesal y razonable duración del proceso. *Derecho y Ciencias Sociales*, 1(3), 147-189.
- Carrasco Delgado, N. (2017). La eficiencia procesal y el debido proceso. *Revista de Derecho Privado*, 32, 443–472.
- Carreño Bazalar, A. (2018). *La celeridad procesal y el incremento de la carga procesal con la nueva ley procesal de trabajo en los juzgados laborales de*

la Corte Superior de Justicia de Lima, 2017 [Tesis para título de Abogado, Universidad César Vallejo]. Archivo digital: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19802/Carre%20c3%b1o_BAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Faúndez-Ugalde, A. (2019). La tutela jurisdiccional efectiva con relación al derecho a ser juzgado dentro de un plazo razonable en procedimientos tributarios: experiencia comparada entre Chile y Brasil frente a la Convención Americana de Derechos Humanos. *Revista de Investigações Constitucionais*, 6(3), 687–702. <https://doi.org/10.5380/rinc.v6i3.64284>

Francisco, M. H. (2020). El derecho al debido proceso en el procedimiento administrativo sancionador peruano en materia de defensa de la competencia ante INDECOPI. *Themis. Revista de Derecho*.

Galdámez Morales, A. (2021). Derecho a la verdad y cánones de veracidad. *Estudios de Deusto*, 69(2). [https://doi.org/10.18543/ed-69\(2\)-2021](https://doi.org/10.18543/ed-69(2)-2021)

Krisztina, R. (2021). The Procedural Autonomy of Hungarian Administrative Justice as a Precondition of Effective Judicial Protection. *Studia Iuridica Lublinensia*, 30(4), 491–503. <https://doi.org/10.17951/sil.2021.30.4.491-503>

Landa, C. (2018). *Derecho procesal constitucional*. Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

Larrea, J. (2019). *Derecho Civil del Ecuador*. ONI.

Lozano Huamán, J.M. (2020). *Percepción de la gestión administrativa de las visitas judiciales de la Oficina de Control de la Magistratura, Lima, 2020* [Tesis para optar grado de Magíster, Universidad César Vallejo]. Archivo digital: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53780/Lozano_HJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Martínez Jasso, J. (2017). *Importancia de implementar celeridad en los procedimientos penales en Michoacán. En la etapa procesal de conclusiones* [Tesis para optar el grado de Abogado, Universidad Don Vasco, A. C]
- Mego Oros, J. (2017). *Celeridad de los procesos y la satisfacción de los justiciables en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal de Tarapoto, 2017* [Tesis para optar título de Maestro, Universidad César Vallejo]. Archivo digital: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30848/mego_oj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mitsilegas, V. (2020). The European Public Prosecutor's Office between EU and National Law: The Challenge of Effective Judicial Protection. *Croatian Annual of Criminal Sciences and Practice*, 27(1), 79–88.
- Moros Luces, G. (2018). Derecho Procesal Civil. *Revista Jurídica Universidad de Puerto Rico*, 87(2), 435–456.
- Muñoz Aranguren, A. (2018). La valoración judicial de la prueba de ADN: estadística y verdad procesal. A propósito de la STS N° 607/2012, de 9 de julio de 2012. (The Judicial Review of DNA Evidence: Statistics and Legal Truth). <https://doi.org/10.2139/ssrn.2348139>
- Nieto Tapia, S. (2019). *Canal de denuncias como un medio efectivo para la lucha contra la corrupción en el poder judicial* [Trabajo Académico para título, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16259/NIETO_TAPIA_SONIA_SOFIA%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomino Sialas, E. (2019). *Ineficacia del fin correctivo de las sanciones administrativas disciplinarias contra los magistrados por la ODECMA Tumbes, periodo 2016-2017* [Tesis para optar título de Abogada, Universidad Nacional de Tumbes]. Archivo digital: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/417/TE SIS%20-%20PALOMINO%20SIALAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Paredes Castillo, Y. T., & Uceda Duelos, S. A. (2017). Tutela jurisdiccional efectiva y garantía del debido proceso: Inconstitucionalidad de la ley No 29486. *Revista Ciencia y Tecnología*, 13(4), 123-136.
- Petit Calvo, C. (2018). Debido proceso y proceso civil, o como hacer códigos con teorías. *Comparative Law Review*, 9(1), 97–119.
- Prost, A. (2018). Celeridad procesal y justicia laboral especializada: pasado, presente y futuro en la Provincia De La Pampa. *Perspectivas de Las Ciencias Económicas y Jurídicas*, 4(1), 34-83.
- Quintero Chinchilla, L. (2017). *La aplicación de los principios de celeridad y debido proceso en los procesos de cobro coactivo en Colombia* [Tesis para optar grado de Maestría, Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario]. Archivo digital: <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/12512/TRABAJO%20DE%20GRADO%20UR%20-%20MAESTRIA%20DERECHO%20ADMINISTRATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quiñónez, G. C. (2015). *Los principios de celeridad y economía procesal en los juicios por accidentes de trabajo y su incidencia en las sentencias emitidas por el juzgado oral de trabajo de Chimborazo durante el año 2013* [Tesis para obtener el título de abogada, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba]. Archivo digital: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/1954/1/UNACH-FCP-DER-2014-0006.pdf>
- Quispe Salsavilca, D. (2015). *El deber de independencia e imparcialidad* [Tesis para optar grado de Doctor, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo digital: https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5810/QUISPE_SALSAVILCA_DAVID_DEBER_INDEPENDENCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Estrada Proaño, R. (2017). Verdad histórica y verdad procesal. *Juris Dictio. Revista del Colegio de Jurisprudencia*, 3(5), 45-58.
- Rodríguez, R. A. (2019). Una mirada al campo del manejo de los materiales peligrosos en la protección ambiental, seguridad ocupacional, transporte comercial y su relación con algunas leyes, reglamentos y el debido proceso de ley. *Revista de Derecho Puertorriqueño*, 58(2), 243–266.
- Ruocco, G. (2020). Control de la actividad administrativa y la tutela jurisdiccional efectiva. *Revista Derecho & Sociedad*, 2(3), 24-92.
- Sailema Ramírez, J. J. (2020). *El reclamo previo en las acciones por incumplimiento y el principio de celeridad procesal*.
- Sánchez García, E. G. (2020). Reflexiones sobre el debido proceso en las Constituciones de América Latina. *Cuestiones Políticas*, 37(64), 44–52. <https://doi.org/10.46398/cuestpol.3764.02>
- Timoteo Arrascue, J. (2018). *La injerencia de la OCMA en las motivaciones de las resoluciones judiciales del Poder Judicial en el periodo 2014-2016* [Tesis para optar título de Abogado, Universidad Señor de Sipán]. Archivo digital: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4639/TIMOTE O%20ARRASCUE%2c%20JOSE%20VICENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tirado Ángeles, I.M. (2020). *Aplicación del principio de celeridad procesal para una terminación anticipada en el delito de feminicidio, en la provincia de Lima, durante los años 2018-2019* [Tesis para optar el grado de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal]. Archivo digital: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4527/TIRADO%20% c3%81NGELES%20ILIANA%20MARLIZA%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez Alfaro, M. (2016). *Temas de derecho procesal y administración de justicia: mecanismos alternos, procesos judiciales, temas probatorios y procesos administrativos*. Fondo de Editorial de la Universidad del Norte.

- Villavicencio Ríos, F.S. (2017). *Apuntes sobre la celeridad procesal en el nuevo modelo procesal penal peruano*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima: Reforma Procesal Penal. Enseñanza del Derecho, Núm. 65.
- Vrij, A., Deeb, H., Leal, S., Granhag, P., & Fisher, R. P. (2021). Plausibility: A Verbal Cue to Veracity worth Examining? *European Journal of Psychology Applied to Legal Context*, 13(2), 47–53. <https://doi.org/10.5093/ejpalc2021a4>
- Yaritzza Villasmil, Battle, F., & Rincón Quintero, Y. (2015). *La desigualdad procesal para el reclamo de prestación de antigüedad para los funcionarios públicos frente los principios del derecho*. <https://doi.org/10.13140/rg.2.1.1703.7289>
- Zurita, B. A. (2014). *El patrimonio familiar obligatorio, su extinción y la celeridad procesal* [Tesis para obtener el Título de Magíster, Universidad Regional Autónoma de los Andes]. Archivo digital: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/463/1/TUAMDPCIV013-2015.pdf>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de categorización

TÍTULO: Efectividad de la queja verbal en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de la Libertad, 2019				
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS	CATEGORÍA/SUBCATEGORÍAS	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿De qué manera la queja verbal se relaciona con el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019?</p>	<p>Objetivo general Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.</p>	<p>Supuesto general Existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.</p>	<p>Categoría 1 Queja verbal Subcategorías Reclamo Veracidad</p>	<p>Enfoque Cualitativo</p> <p>Diseño Teoría fundamentada</p> <p>Escenario Corte Superior de Justicia de La Libertad – 2019.</p> <p>Participantes 07 especialistas judiciales en Derecho Administrativo</p> <p>Instrumentos Guía de análisis de entrevista Guía de análisis documental</p>
<p>Problema específico 01 ¿De qué manera el reclamo contenido en la queja verbal se relaciona con la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019?</p> <p>Problema específico 02 ¿De qué manera la veracidad de las quejas verbales se relaciona con el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019?</p>	<p>Objetivo específico 01 Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.</p> <p>Objetivo específico 02 Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.</p>	<p>Supuesto específico 01 Existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.</p> <p>Supuesto específico 02 Existe una relación significativa entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.</p>	<p>Categoría 2 Principio de celeridad Subcategorías Tutela jurisdiccional efectiva Debido proceso</p>	

Anexo 02. Modelo de Guía de Entrevista

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas vertidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos:.....

Profesión :.....

Lugar de trabajo:.....

Años de experiencia:.....

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos ¿**Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Pregunta 2.-

De acuerdo a su experiencia ¿**Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión **¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, **¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Pregunta 5.-

A partir de su experiencia **¿Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Pregunta 6.- Desde su experiencia **¿Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?.....**

.....
.....
.....
.....

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, **¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

.....
.....
.....

Pregunta 8.

Desde su punto de vista, **¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

.....
.....
.....

Pregunta 9.

Desde su experiencia, **¿Considera que existe una relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

.....
.....
.....

Lima,dedel 2021.

Firma del entrevistado

	verificar los supuestos.													
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

--

Lima, ...dedel 2021

.....

Firma del experto

	técnicos y/o científicos.													
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.												X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI
.-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 15 de diciembre del 2021


 Danitza J. Laura Poma
 CAL 61643

Abga. Laura Poma, Danitza Jackeline
 Abogada especializada en Derecho Penal
 Con estudios de Maestría en Derecho y Doctorado en Derecho y Ciencias Políticas
 Por la Universidad Nacional Federico Villarreal

	objetivos, supuestos jurídicos																
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde a una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.															X	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.															X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

SI
.-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%

Lima, 15 de diciembre del 2021



Mtro. Víctor Daniel Mullisaca Leyva
DNI N° 77151380

Con grado académico de Maestro por la Universidad de Castilla – La Mancha (España)
 Máster en Derecho Penal y Garantías Constitucionales por la Universidad de Jaén (España)
 Metodólogo de Tesis Jurídicas de Derecho Público y Privado

	metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.														
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.														x

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

Sí
-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100%

Trujillo, 02 de octubre del 2021



.....

Mag. David Manuel Calderón Llajaruna

Anexo 05. Entrevistas realizadas

Entrevistado: Pedro Jesús Chávez Leyva

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas vertidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos: Pedro Jesús Chávez Leyva.....

Profesión: Abogado.....

Lugar de trabajo: Asistente judicial en la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad

Años de experiencia: 03 años.....

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos **¿Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Desde mi punto de vista considero que las quejas que presentan mayor eficacia al momento de ser formuladas ante la ODECMA, son aquellas de carácter verbal, pues estas cumplen diversos principios entre ellos, los de celeridad e inmediatez. Toda vez que este tipo de quejas puede reestructurarse y ampliarse de forma

detallada frente al personal administrativo. A diferencia, de las quejas verbales las cuales, en muchas ocasiones, tienen un limitado margen de la exposición de los hechos materia de controversia.

Pregunta 2.-

De acuerdo a su experiencia **¿Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Considero que el principio de celeridad, de cierta manera, nada más se cumpliría al momento de imponer una queja verbal; puesta que, la escrita está muy ligada a los procedimientos de antaño que reviste de mayor demora y carga procesal.

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión **¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?** Fundamente su respuesta.

Sí existe una relación significativa, toda vez que al momento de recepcionar la queja verbal por el personal administrativo de la ODECMA, está será de forma instantánea y en caso de incumplir con alguna formalidad, podrá ser subsanada de forma inmediata por el administrado.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, **¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Los reclamos que mayormente llegan a la ODECMA, son aquellos que donde los agraviados son afectados por la sobrecarga procesal por parte de los jueces, en otros casos también pueden ser la falta de respeto por parte del personal jurisdiccional, como especialistas o técnicos judiciales, ante situaciones como prepotencia o falta de interés en la atención por parte de estos. Conducta similar se ve también reflejada en algunos jueces.

Pregunta 5.-

A partir de su experiencia **¿Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

Efectivamente, la vulneración de la tutela jurisdiccional efectiva queda en evidencia, frente a una queja mal planteada. Los errores se advierten, muchas veces, por el desconocimiento de los abogados que asesoran a los quejosos, o ellos mismos, al momento de plantear los reclamos, donde a veces una situación insignificante, también puede ser recibida como queja escrita. En cambio, en la verbal se permite identificar rápidamente los actos merecedores de una responsabilidad administrativa, sobre los hechos adecuadamente expuestos o pormenorizados, donde el personal administrativo de la ODECMA, cumple un rol importante al ser una especie de filtro de la queja.

Pregunta 6.-

Desde su experiencia **¿Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Indudablemente, considero que sí existe una relación significativa, toda vez que el reclamo debe de cumplir las formalidades pertinentes, que mínimamente se exige en el contenido de la queja verbal, la misma que como se ha precisado anteriormente, puede ser subsanada al instante frente al personal administrativo de la ODECMA, y al cumplir dichas formalidades y contenido necesario para satisfacer los fines del reclamo, esto permitirá que se imponga una sanción adecuada sobre

el quejado, y con ello se cumpla diversos fines del procedimiento administrativo, entre ellos la tutela jurisdiccional efectiva.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, **¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

La veracidad es un elemento sumamente importante al presentar la queja, puesto que aquella que faltase a tal característica, implicaría una pérdida de tiempo, tanto de recursos como de horas hombres, al realizar una investigación de índole administrativa, nada más que en el fondo perseguía fines vengativos contra el personal jurisdiccional o el Juez.

Pregunta 8.

Desde su punto de vista, **¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

Así es, el debido proceso, nada más se garantiza, cuando se cumple con la veracidad en las quejas verbales. Ya que ese es otro gran problema, al momento de decepcionar las quejas escritas, donde se advierte un índice medianamente considerable de quejas carentes de objetividad, coherencia, sentido común, y con ello, falto de veracidad.

Pregunta 9. Desde su experiencia, ¿**Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe una relación significativa, ya que el debido proceso, implica otra gama de principios, entre ellos, la celeridad y buena fe. Y, como tal, frente a la falta de veracidad muchos de estos principios se verían afectados, entre ellos el debido proceso. Es así que podemos notar una relación directamente proporcional, entre una queja verbal basada en la veracidad en demasía implica el respeto del debido proceso en gran medida.

Lima, 18 de diciembre del 2021.



Firma del entrevistado

Entrevistado: Orlando Alcides Aguilar Calderón

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas verdidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos: Orlando Alcides Aguilar Calderón

Profesión :.....Abogado.....

Lugar de trabajo: Estudio Jurídico Propio, especialista en Derecho Administrativo

Años de experiencia: ...20 años.....

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos **¿Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Las quejas más eficaces, por su formulación, son las verbales, ya que van a permitir que la persona se explye más que en las escritas. Por ende, podrá abarcar más hechos.

Pregunta 2.-

De acuerdo a su experiencia **¿Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

En mi opinión, estimo que sí se cumple con el principio de celeridad. Sin embargo, no considero que este principio sea respetado por todos los tipos de quejas, como, por ejemplo, la queja escrita.

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión **¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?** Fundamente su respuesta.

Sí, existe una relación directa entre ambos, pues que con la oralidad se logra un recepcionamiento veloz por parte de la ODECMA. De esta manera, no será necesario que curse por diversos trámites, sino que con ello es suficiente.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, **¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Según mi experiencia, los casos más frecuentes que se presentan ante la ODECMA son aquellos referidos a la demora en la atención de los procesos, debido a la sobrecarga procesal.

Pregunta 5.-

A partir de su experiencia **¿Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

Sí, se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva. Esto sucede porque los abogados asesores no tienen el conocimiento suficiente para la presentación de las quejas.

Pregunta 6.-

Desde su experiencia **¿Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Considero que sí, ya que, como todo reclamo, se debe mantener un respeto por los requisitos formales mínimos. Esto ayudará a la consecución de los resultados del proceso, protegiéndose la tutela jurisdiccional efectiva.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, **¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí, es sumamente necesario, puesto que, en caso sea falsa, solamente habrá hecho perder recursos a las partes y a la jurisdicción.

Pregunta 8.

Desde su punto de vista, **¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

Sí lo hará, puesto que, si algo es real, es más fácil realizar la investigación y hallar las pruebas. Por ende, se cumpliría, en este caso, con el plazo razonable.

Pregunta 9.

Desde su experiencia, **¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe una relación, puesto que, ante la falsedad de los casos, se pierde la oportunidad de que otras personas puedan acceder a la resolución de su caso, vulnerándose su tutela jurisdiccional efectiva.

Lima, 18 de diciembre del 2021.


Firma del entrevistado

Entrevistado: Carlos Daniel Rodríguez Pretel

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas verdidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos:... Carlos Daniel Rodríguez Pretel.....

Profesión :.....Abogado.....

Lugar de trabajo: Estudio Vasal & Asesores

Años de experiencia:8 años...

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos **¿Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Antes fueron las quejas escritas. Sin embargo, tienen muchas veces limitaciones en cuanto al relato de los hechos ocurridos. En ese sentido, la queja verbal

resultaría ser la más idónea, ya que buscaría un mejor detalle en las narraciones de los hechos y, por ende, sería más cabal la futura investigación.

Pregunta 2.-

De acuerdo a su experiencia **¿Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Sí se respeta el principio de celeridad, pero solamente con la queja verbal. El principio de celeridad no se presenta en la queja escrita, puesto que no hay una inmediatez en la comunicación y narración de los hechos, como sí los hay en la queja verbal.

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión **¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?** Fundamente su respuesta.

Sí, puesto que no habrá demoras para apertura la investigación. Solo se necesitará la oralización y, de esta manera, todo será inmediato.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, **¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

De lo que he podido conocer, considero que la sobrecarga procesal es uno de los reclamos más frecuentes que se presentan ante la ODECMA. Esto trae diferentes problemas en la atención a las personas.

Pregunta 5.-

A partir de su experiencia **¿Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

Sí se vulnera. El mal manejo por parte de los asesores causa ello. Por otro lado, en la queja verbal, sí se respeta ello, porque es el propio personal de la ODECMA quien realiza un filtro de la queja misma.

Pregunta 6.-

Desde su experiencia **¿Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe una relación significativa, por cuanto se deben de cumplir con las formalidades pertinentes. Esto con el fin de que se puede seguir, sin problemas, el desarrollo del proceso.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, **¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí considero que es relevante, pero no lo veo como indispensable. Pueden existir casos de confusión, pero ello no quiere decir que esté mal. Es inevitable.

Pregunta 8.

Desde su punto de vista, **¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

No, puesto que el debido proceso es una instancia que busca garantizar el correcto funcionamiento del proceso, no del contenido.

Pregunta 9.

Desde su experiencia, **¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí, ya que en el debido proceso se cuenta con la buena fe, y presentar una queja deliberada sabiendo que no es veraz, entonces no cumple. En este caso, por ejemplo, la relación es negativa.

Lima, 18 de diciembre del 2021.

 CARLOS RODRIGUEZ PRETEL ABOGADO REG. CALL N° 7466
Firma del entrevistado

Entrevistado: José Ricardo Ríos Castillo

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas verdidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos:..... José Ricardo Ríos Castillo

Profesión :...Abogado.....

Lugar de trabajo:..... Técnico Judicial del Octavo Juzgado de Paz Letrado de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

Años de experiencia:.....04 años.....

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos **¿Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Las quejas verbales, puesto que van a brindar una mayor incomodidad al quejoso. Esto en el sentido de que funcionarán guiados por la celeridad y la inmediatez, principios que buscan facilitar el plazo en que se resuelve el problema. Cuestión distinta ocurre con la queja escrita, por lo que no resulta la más eficaz.

Pregunta 2.-De acuerdo a su experiencia ¿**Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Desde mi experiencia, sí se respeta el principio de celeridad, en cuanto a las quejas verbales, pues en estas existe una rapidez para realizar el inicio de la investigación que concluirá con la resolución de la queja.

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión ¿**considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?** Fundamente su respuesta.

Sí existe una relación, y no solo eso, sino que se protege la finalidad de la medida de la queja, que es la solución al conflicto. Así, en caso se omita algún detalle, esta podrá ser subsanada posteriormente.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, ¿**cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Considero, desde mi experiencia, que los casos más frecuentes son aquellos referidos a la falta de respeto por parte de los trabajadores jurisdiccionales. Así, por ejemplo, se dan casos de desinterés o prepotencia.

Pregunta 5.-A partir de su experiencia ¿**Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

Efectivamente, puesto que el mal manejo de los asesores hace que incluso una queja escrita mal planteada prospere. En la queja verbal, con el apoyo de la ODECMA, se puede redireccionar la queja, por lo que resulta idónea.

Pregunta 6.-

Desde su experiencia **¿Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe una relación. Esto es así porque se deben seguir diversas formalidades mínimas. De esa manera, también se tiene que tener en cuenta que, si se omitiera algo, puede ser subsanado ante el personal de la ODECMA.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, **¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Lo considero fundamental, puesto que si no lo fuera, entonces se habría pasado por una pérdida de tiempo y de recursos.

Pregunta 8. Desde su punto de vista, **¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

Sí lo garantiza. En caso sea falsa la queja, se perderán diversas garantías, como el plazo razonable, ya que no se encontrará en un plazo acordado algo que no existe.

Pregunta 9.

Desde su experiencia, **¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí, existe una relación que puede ser positiva o negativa. Será la primera cuando sea veraz la queja, así no se pierde tiempo y recursos, y será negativa cuando no lo sea.

Lima, 18 de diciembre del 2021.



Firma del entrevistado

Entrevistado: Karina Jannet Medina Martín

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas verdidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos:..... Karina Jannet Medina Martín

Profesión :.....Abogada.....

Lugar de trabajo:..... Especialista en el Juzgado de Huamachuco de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

Años de experiencia:.....10 años...

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos **¿Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Según mi experiencia, las quejas verbales son las que mejor funcionan y más efectividad tienen. La celeridad con la que cuentan hace que el problema sea solucionado de una mejor manera, a diferencia de lo que ocurre con la queja escrita.

Pregunta 2.-De acuerdo a su experiencia **¿Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Las quejas verbales cumplen con el principio de celeridad, que funciona como una inmediatez entre la investigación y los intereses del quejoso, buscando la comodidad de él. Caso distinto ocurre con la queja escrito, donde el proceso es más dilatad.

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión **¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?** Fundamente su respuesta.

Sí existe. La administración de la ODECMA se encargará de que la recepción a esta queja verbal se realice sin demoras. No ocurre lo mismo con la queja escrita, que toma un poco más de tiempo, por lo que el principio de celeridad no podría coincidir con este último.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, **¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Los reclamos se encuentran más centrados en el mal trato que las personas reciben por parte del personal jurisdiccional. En esta situación podemos encontrar desinterés por parte de los jueces para la resolución de los casos.

Pregunta 5.-A partir de su experiencia ¿**Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

Quejas escritas mal formuladas pueden pasar a ser atendidas, esto por el mal conocimiento que tienen los asesores. La queja verbal, por su lado, cuenta con el apoyo del personal de la ODECMA, que lo ayuda con la queja misma.

Pregunta 6.-

Desde su experiencia ¿**Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí, pero no es tanto como con la queja escrita, ya que en esta existen más formalidades para el inicio de la investigación. En la queja verbal la tutela jurisdiccional efectiva se protege de una mejor forma.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, ¿**Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí es importante, aunque pueden existir casos donde se presente la confusión. Esto es parte de la estadística y se tiene que aceptar. Esperar que existan procesos totalmente reales siempre es una quimera.

Pregunta 8.Desde su punto de vista, ¿**Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

No, ya que el debido proceso ocurre en otra esfera. Su función es dar garantías al proceso. La veracidad o falsedad es lo que se busca hallar.

Pregunta 9.

Desde su experiencia, **¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí. La falsedad de los casos traerá problemas de acceso a la justicia para las otras personas, por lo que se vulneraría la tutela jurisdiccional efectiva.

Lima, 18 de diciembre del 2021.


Firma del entrevistado

Entrevistado: Hugo Junior Cavedes Gutiérrez

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas verdidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos: Hugo Junior Cavedes Gutiérrez

Profesión : ...Abogado.....

Lugar de trabajo: Asistente judicial en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

Años de experiencia:05 años...

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos **¿Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Desde mi experiencia, puedo decir que las quejas verbales son más efectivas que las quejas escritas, ya que las primeras tienen el carácter de ser más inmediatos, por lo que el quejoso tendrá una alternativa idónea para narrar los sucesos sin inconvenientes.

Pregunta 2.-De acuerdo a su experiencia **¿Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Existen dos tipos de quejas: verbal y escrita. La primera, a mi estimación, sí cumple con el requisito de celeridad. Sin embargo, ello no ocurre con la queja verbal. Por lo tanto, podríamos decir que sí se respeta el principio de celeridad, pero solo de parte de la queja verbal.

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión **¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?** Fundamente su respuesta.

Sí existe, ya que no habrá demoras en el inicio de la investigación una vez que se oralice la queja.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, **¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

El problema principal es la lentitud en la resolución de los casos, que genera una mala atención y un estancamiento en los procesos. Por ello, los reclamos más frecuentes tienen que ver con la sobrecarga.

Pregunta 5.-A partir de su experiencia **¿Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

Sí se vulnera. Se da un mal manejo por parte de los asesores que hacen pasar una queja mal escrita como fundada. La queja verbal, por su parte, puede ser ayudada y sostenida con la ayuda de la ODECMA.

Pregunta 6.-

Desde su experiencia **¿Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe en gran medida, más que en la queja escrita, puesto que no se piden tantos requisitos.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, **¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí, es sumamente importante y relevante. En caso de que alguien presentara una queja falsa, entonces no solo habrá hecho perder el tiempo, sino los recursos.

Pregunta 8.

Desde su punto de vista, **¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

Sí lo garantizará. El problema de la falsedad es que detiene el rumbo del proceso, afectando las instancias del debido proceso.

Pregunta 9.

Desde su experiencia, **¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe una relación directa. En caso la queja sea veraz, entonces se podrá más fácilmente terminar con el proceso. Cosa distinta ocurre en caso la queja sea falta, perjudicando el debido proceso.

Lima, 18 de diciembre del 2021.


Firma del entrevistado

Entrevistado: Sonia Isabel Hermenegildo Rodríguez

GUÍA DE ENTREVISTA

INDICACIONES: El presente instrumento forma parte de una investigación jurídica. Se le agradece con antelación su participación, así como también la objetividad y fundamentación precisa y clara de sus opiniones en relación a las preguntas formuladas. Esta guía de entrevista consta de nueve preguntas. Lea con mucha atención cada una de estas. Asimismo, se le recuerda que las respuestas verdidas cumplen un fin meramente académico.

Nombres y apellidos:... Sonia Isabel Hermenegildo Rodríguez.....

Profesión :.....Abogada.....

Lugar de trabajo: Asistente Judicial en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad

Años de experiencia:...18 años.....

OBJETIVO GENERAL

Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 1.-

Desde su conocimiento jurídicos **¿Qué tipo de queja tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

Las quejas escritas a veces presentan deficiencias en las limitaciones de lo que se narra. Esto se resuelve con las quejas verbales. Esta es una mejor alternativa, puesto que las narraciones de los hechos se darán de una manera más libre, sin las complicaciones que supone la queja escrita.

Pregunta 2.-

De acuerdo a su experiencia **¿Considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?** Fundamente su respuesta.

No se cumple, puesto que las quejas escritas no presentan esta característica, que compete más que nada a las quejas verbales.

Pregunta 3.-

De acuerdo a su opinión **¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad?** Fundamente su respuesta.

Sí existe una relación. En primer, porque se respeta con el plazo inmediato que supone la oralidad para el inicio de la investigación. Por otra parte, también se respeta la eficacia, puesto que, si bien la rapidez es buena, también se pueden obviar algunos datos al narrar los hechos. Para ello, se cuida la eficacia cuando este problema lo subsane el administrado.

OBJETIVO ESPECÍFICO 1

Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019

Pregunta 4.-

Desde su experiencia, **¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Hay una preocupación por el mal trato que constantemente se recibe en las oficinas de la ODECMA. Ante ello, los reclamos van desde ese lado, por la prepotencia y el desinterés.

Pregunta 5.-A partir de su experiencia **¿Considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?**

Así es, se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva, por ello el propio personal de la ODECMA se encarga de corregirlo, sirviendo de filtro.

Pregunta 6.-

Desde su experiencia **¿Considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe, ya que siempre van a existir requisitos mínimos para el procesamiento de los reclamos, y con ello buscar la resolución al conflicto.

OBJETIVO ESPECÍFICO 2

Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.

Pregunta 7.

A partir de sus conocimientos, **¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí, y considero que es indispensable. En caso sea falsa la queja, se estaría perdiendo la oportunidad de atender un caso que sí se lo merece.

Pregunta 8. Desde su punto de vista, **¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?**

El debido proceso busca encontrar la verdad o falsedad del caso, por lo que la veracidad de las quejas verbales no lo afecta en absoluto.

Pregunta 9. Desde su experiencia, **¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?**

Sí existe una relación, que podría ser negativa. Esto se da cuando la queja es falsa, y se limita el acceso a la justicia de otras personas.

Lima, 18 de diciembre del 2021.



Firma del entrevistado

Anexo 06. Cuadro de tabulación de entrevistas

Objetivo de Desarrollo de Tesis	Preguntas Entrevistados	Pedro Jesús Chávez Leyva	Orlando Alcides Aguilar Calderón	Carlos Daniel Rodríguez Pretel	José Ricardo Río Castillo	Karina Jannet Medina Martín	Hugo Junior Cavedes Gutiérrez	Sonia Isabel Hermenegildo Rodríguez
<p>Objetivo general: Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019</p>	<p>1.- Desde su conocimiento jurídico, ¿qué tipo de quejas tienen una debida eficacia al momento de su formulación ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad? Fundamente su respuesta.</p>	<p>Rpta. – Desde mi punto de vista, considero que las quejas que presentan mayor eficacia al momento de ser formuladas ante la ODECMA, son aquellas de carácter verbal, pues estas cumplen diversos principios, entre ellos los de celeridad e intermediación., toda vez que este tipo de quejas puede reestructurarse y ampliarse de forma detallada frente al personal administrativo, a diferencia de las quejas escritas, las cuales, en ocasiones, tienen un limitado margen de exposición de los hechos materia de controversia.</p>	<p>Rpta. - Las quejas más eficaces, por su formulación, son las verbales, ya que van a permitir que la persona se expone más que en las escritas. Por ende, podrá abarcar más hechos.</p>	<p>Rpta. – Antes fueron las quejas escritas. Sin embargo, tienen muchas veces limitaciones en cuanto al relato de los hechos ocurridos. En ese sentido, la queja verbal resultaría ser la más idónea, ya que buscaría un mejor detalle en las narraciones de los hechos y, por ende, sería más cabal la futura investigación.</p>	<p>Rpta. -Las quejas verbales, puesto que van a brindar una mayor incomodidad al quejoso. Esto en el sentido de que funcionarán guiados por la celeridad y la intermediación, principios que buscan facilitar el plazo en que se resuelve el problema. Cuestión distinta ocurre con la queja escrita, por lo que no resulta la más eficaz.</p>	<p>Rpta. - Según mi experiencia, las quejas verbales son las que mejor funcionan y más efectividad tienen. La celeridad con la que cuentan hace que el problema sea solucionado de una mejor manera, a diferencia de lo que ocurre con la queja escrita.</p>	<p>Rpta. - Desde mi experiencia, puedo decir que las quejas verbales son más efectivas que las quejas escritas, ya que las primeras tienen el carácter de ser más inmediatos, por lo que el quejoso tendrá una alternativa idónea para narrar los sucesos sin inconvenientes.</p>	<p>Rpta. Las quejas escritas a veces presentan deficiencias en las limitaciones de lo que se narra. Esto se resuelve con las quejas verbales. Esta es una mejor alternativa, puesto que las narraciones de los hechos se darán de una manera más libre, sin las complicaciones que supone la queja escrita.</p>
	<p>REDACCIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS</p>	<p>Referente a la primera interrogante, nos indican Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río, Medina, Cavedes y Hermenegildo (2022), de manera unánime, que la queja que cuenta con mayor eficacia al momento de formularla ante la ODECMA es la queja verbal. Argumentan que esto se da porque se encuentran presentes los principios de celeridad e intermediación, principios que no se presentan en las quejas escritas.</p>						

	DE LA PRIMERA INTERROGANTE.							
	2.- De acuerdo a su experiencia, ¿considera que se cumple el principio de celeridad al momento de procesar las quejas por parte de la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad? Fundamente su respuesta.	Rpta. – Considero que el principio de celeridad, de cierta manera, nada más se cumpliría al momento de imponer una queja verbal; puesto que la escrita está muy ligada a los procedimientos de antaño, la cual se reviste de mayor demora y carga procesal.	Rpta. - En mi opinión, estimo que sí se cumple con el principio de celeridad. Sin embargo, no considero que este principio es respetado por todos los tipos de quejas, como, por ejemplo, la queja escrita.	Rpta. – Sí se respeta el principio de celeridad, pero solamente con la queja verbal. El principio de celeridad no se presenta en la queja escrita, puesto que no hay una inmediatez en la comunicación y narración de los hechos, como sí los hay en la queja verbal.	Rpta. - Desde mi experiencia, sí se respeta el principio de celeridad, en cuanto a las quejas verbales, pues en estas existe una rapidez para realizar el inicio de la investigación que concluirá con la resolución de la queja.	Rpta. - Las quejas verbales cumplen con el principio de celeridad, que funciona como una inmediatez entre la investigación y los intereses del quejoso, buscando la comodidad de él. Caso distinto ocurre con la queja escrita, donde el proceso es más dilatado.	Rpta. - Existen dos tipos de quejas: verbal y escrita. La primera, a mi estimación, sí cumple con el requisito de celeridad. Sin embargo, ello no ocurre con la queja verbal. Por lo tanto, podríamos decir que sí se respeta el principio de celeridad, pero solo de parte de la queja verbal.	Rpta. No se cumple, puesto que las quejas escritas no presentan esta característica, que compete más que nada a las quejas verbales.
	REDACCIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA SEGUNDA INTERROGANTE.	En relación a la segunda interrogante, tenemos que Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río, Medina y Cavedes (2022), estiman que sí se cumple con el principio de celeridad. Agregan que ello solamente hace referencia al grupo de las quejas verbales, puesto que la celeridad es una figura muy presente en aquella. Por su parte, Hermenegildo (2022) manifiesta que no se cumple con el principio de celeridad, porque las quejas escritas no tienen la característica de celeridad, como sí lo tiene una queja verbal.						
3.- De acuerdo a su opinión, ¿considera que existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de	Rpta.- Sí existe una relación significativa, toda vez que al momento de recepcionar la queja verbal por el personal	Rpta. - Sí, existe una relación directa entre ambos, pues que con la oralidad se logra un recepcionamiento veloz por parte	Rpta. – Sí, puesto que no habrán demoras para aperturar la investigación. Solo se	Rpta. - Sí existe una relación, y no solo eso, sino que se protege la finalidad de la medida de la queja, que es la solución al conflicto. Así, en caso se	Rpta. - Sí existe. La administración de la ODECMA se encargará de que la recepción a esta queja verbal se realice sin demoras. No	Rpta.- Sí existe, ya que no habrá demoras en el inicio de la investigación una vez que se	Rpta. Sí existe una relación. En primer, porque se respeta con el plazo inmediato que supone la oralidad para el	

	<p>celeridad? Fundamente su respuesta.</p>	<p>administrativo de la ODECMA, esta será de forma instantánea y en caso de incumplir con alguna formalidad podrá ser subsanada por el administrado.</p>	<p>de la ODECMA. De esta manera, no será necesario que curse por diversos trámites, sino que con ello es suficiente.</p>	<p>necesitará la oralización y, de esta manera, todo será inmediato.</p>	<p>omite algún detalle, esta podrá ser subsanada posteriormente.</p>	<p>ocurre lo mismo con la queja escrita, que toma un poco más de tiempo, por lo que el principio de celeridad no podría coincidir con este último.</p>	<p>oralice la queja.</p>	<p>inicio de la investigación. Por otra parte, también se respeta la eficacia, puesto que, si bien la rapidez es buena, también se pueden obviar algunos datos al narrar los hechos. Para ello, se cuida la eficacia cuando este problema lo subsane el administrado.</p>
	<p>REDACCIÓN DE LA DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA TERCERA INTERROGANTE.</p>	<p>Respecto a la tercera pregunta, se evidencia que Aguilar, Rodríguez, Medina y Cavedes (2022), estiman que sí existe una relación significativa entre la queja verbal y el principio de celeridad, ya que con la oralidad se logra un recepcionamiento veloz por parte de la ODECMA. Así, entonces, no se hará necesario que el mismo pase por diversos trámites, pues su sola oralización es suficiente. Por otra parte, tenemos que Chávez, Río y Hermenegildo (2022) opinan un poco diferente, pues, si bien no niegan que existe una relación entre la queja verbal y el principio de celeridad, consideran que la base de ello radica en que no se descuida la efectividad, cuestión por la que, en caso de omitirse algún detalle, podrá subsanarse posteriormente por el personal administrativo de la ODECMA.</p>						
<p>Objetivo específico 1: Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.</p>	<p>4.- Desde su experiencia, ¿cuáles son los reclamos más frecuentes que contienen las quejas presentadas en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?</p>	<p>Rpta. – Los reclamos que mayormente llegan a la ODECMA, son aquellos que donde los agraviados son afectados por la sobrecarga procesal por parte de los jueces, en otros casos también pueden ser la falta de respeto</p>	<p>Rpta. - Según mi experiencia, los casos más frecuentes que se presentan ante la ODECMA son aquellos referidos a la demora en la atención de los procesos, debido a la sobrecarga procesal.</p>	<p>Rpta. - De lo que he podido conocer, considero que la sobrecarga procesal es uno de los reclamos más frecuentes que se presentan ante la ODECMA. Esto trae diferentes problemas en la atención a las personas.</p>	<p>Rpta. - Considero, desde mi experiencia, que los casos más frecuentes son aquellos referidos a la falta de respeto por parte de los trabajadores jurisdiccionales. Así, por ejemplo, se dan casos de</p>	<p>Rpta. - Los reclamos se encuentran más centrados en el mal trato que las personas reciben por parte del personal jurisdiccional. En esta situación podemos encontrar desinterés por parte de los jueces para la</p>	<p>Rpta. - El problema principal es la lentitud en la resolución de los casos, que genera una mala atención y un estancamiento en los procesos. Por ello, los reclamos más frecuentes tienen que ver</p>	<p>Rpta.- Hay una preocupación por el mal trato que constantemente se recibe en las oficinas de la ODECMA. Ante ello, los reclamos van desde ese lado, por la prepotencia y el desinterés.</p>

		<p>por parte del personal jurisdiccional, como especialistas o técnicos judiciales ante situaciones como prepotencia o falta de interés en la atención por parte de estos. Conducta similar se ve también reflejada en algunos jueces.</p>			<p>desinterés o prepotencia.</p>	<p>resolución de los casos.</p>	<p>con la sobrecarga.</p>		
	<p>REDACCIÓN DE LA DISCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA CUARTA INTERROGANTE.</p>	<p>En relación a la cuarta interrogante, tenemos que Chávez, Aguilar, Rodríguez y Cavedez (2022) manifiestan que los reclamos que con mayor frecuencia se presentan ante la ODECMA son aquellos referidos a la sobrecarga. En ese sentido, ello limitaría el acceso a la justicia. Por otro lado, Río, Medina y Hermenegildo (2022) tienen en consideración casos distintos, pues, mencionan que aquellos casos que llegan con mayor frecuencia a las oficinas de la ODECMA son las que se refieren a los maltratos o desinterés del personal administrativo.</p>							
<p>5.- A partir de su experiencia, ¿considera que se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal?</p>	<p>Rpta. - Efectivamente, la vulneración de la tutela jurisdiccional efectiva queda en evidencia, frente a una queja mal planteada. Los errores se advierten, muchas veces, por el desconocimiento de los abogados que asesoran a los quejosos, o ellos mismos, al momento de</p>	<p>Rpta. - Sí, se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva. Esto sucede porque los abogados asesores no tienen el conocimiento suficiente para la presentación de las quejas.</p>	<p>Rpta. - Sí se vulnera. El mal manejo por parte de los asesores causa ello. Por otro lado, en la queja verbal, sí se respeta ello, porque es el propio personal de la ODECMA quien realiza un filtro de la queja misma.</p>	<p>Rpta. - Efectivamente, puesto que el mal manejo de los asesores hace que incluso una queja escrita mal planteada prospere. En la queja verbal, con el apoyo de la ODECMA, se puede redireccionar la queja, por lo que resulta idónea.</p>	<p>Rpta. - Quejas escritas mal formuladas pueden pasar a ser atendidas, esto por el mal conocimiento que tienen los asesores. La queja verbal, por su lado, cuenta con el apoyo del personal de la ODECMA, que lo ayuda con la queja misma.</p>	<p>Rpta. - Sí se vulnera. Se da un mal manejo por parte de los asesores que hacen pasar una queja mal escrita como fundada. La queja verbal, por su parte, puede ser ayudada y sostenida con la ayuda de la ODECMA.</p>	<p>Rpta.- Así es, se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva, por ello el propio personal de la ODECMA se encarga de corregirlo, sirviendo de filtro.</p>		

		<p>plantear los reclamos, donde a veces una situación insignificante también puede ser recibida como queja escrita. En cambio, en la verbal se permite identificar rápidamente los actos merecedores de una responsabilidad administrativa, sobre los hechos adecuadamente expuestos o pormenorizados, donde el personal administrativo de la ODECMA, cumple un rol importante al ser una especie de filtro de la queja.</p>						
	<p>REDACCIÓN DE LA DISCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA QUINTA INTERROGANTE.</p>	<p>Con relación a la quinta pregunta, tenemos que Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río, Medina, Cavedes y Hermenegildo (2022), sin discusión, admiten que sí se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva del quejoso ante la falta de precisiones o exigencias en el reclamo planteado en la queja verbal. Por esta vulneración, precisamente, consideran los autores que la propia ODECMA se encarga de subsanar los errores.</p>						
	<p>6.- Desde su experiencia, ¿considera que existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la</p>	<p>Rpta. – Indudablemente, considero que sí existe una relación significativa, toda vez que el reclamo debe de</p>	<p>Rpta. - Considero que sí, ya que, como todo reclamo, se debe mantener un respeto por los requisitos formales</p>	<p>Rpta. - Sí existe una relación significativa, por cuanto se deben de cumplir con las formalidades pertinentes. Esto con el fin de que</p>	<p>Rpta. - Sí existe una relación. Esto es así porque se deben seguir diversas formalidades mínimas. De</p>	<p>Rpta. - Sí existe en gran medida, más que en la queja escrita, puesto que no se piden tantos requisitos.</p>	<p>Rpta. - Sí existe en gran medida, más que en la queja escrita, puesto que no se piden tantos requisitos.</p>	<p>Rpta.- Sí existe, ya que siempre van a existir requisitos mínimos para el procesamiento de los reclamos, y con</p>

	<p>queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?</p>	<p>cumplir las formalidades pertinentes, que mínimamente se exige en el contenido de la queja verbal, la misma que como se ha precisado anteriormente, puede ser subsanada al instante frente al personal administrativo de la ODECMA, y al cumplir dichas formalidades y contenido necesario para satisfacer los fines del reclamo, esto permitirá que se imponga una sanción adecuada sobre el quejado, y con ello se cumpla diversos fines del procedimiento administrativo, entre ellos la tutela jurisdiccional efectiva.</p>	<p>mínimos. Esto ayudará a la consecución de los resultados del proceso, protegiéndose la tutela jurisdiccional efectiva.</p>	<p>se puede seguir, sin problemas, el desarrollo del proceso.</p>	<p>esa manera, también se tiene que tener en cuenta que, si se omitiera algo, puede ser subsanado ante el personal de la ODECMA.</p>			<p>ello buscar la resolución al conflicto.</p>
	<p>REDACCIÓN DE LA DISCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA SEXTA INTERROGANTE</p>	<p>En referencia a esta sexta interrogante, podemos decir que Chávez, Aguilar, Rodríguez, Río y Hermenegildo (2022) señalan que, efectivamente, existe una relación significativa entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la ODECMA. Esto es así, porque se van a necesitar de ciertos requisitos para aceptar el reclamo y pasar a su futura resolución. Agregando a ello un detalle, se encuentran Medina y Cavedes (2022), para quienes también existe una relación, pero que no la consideran tanta como en la queja escrita, pues es esta, al existir mayores requisitos, se visualiza una mayor relación con la tutela jurisdiccional efectiva.</p>						

Objetivo específico 2: Reconocer la relación existente entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.	7.- A partir de sus conocimientos, ¿Cree que es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?	Rpta. – La veracidad es un elemento sumamente importante al presentar la queja, puesto que aquella que faltase a tal característica, implicaría una pérdida de tiempo, tanto de recursos como de horas hombres, al realizar una investigación de índole administrativa, nada más que en el fondo perseguía fines vengativos contra el personal jurisdiccional o el Juez.	Rpta. - Sí, es sumamente necesario, puesto que, en caso sea falsa, solamente habrá hecho perder recursos a las partes y a la jurisdicción.	Rpta. - Sí considero que es relevante, pero no lo veo como indispensable. Pueden existir casos de confusión, pero ello no quiere decir que esté mal. Es inevitable.	Rpta. - Lo considero fundamental, puesto que si no lo fuera, entonces se habría pasado por una pérdida de tiempo y de recursos.	Rpta. - Sí es importante, aunque pueden existir casos donde se presente la confusión. Esto es parte de la estadística y se tiene que aceptar. Esperar que existan procesos totalmente reales siempre es una quimera.	Rpta. - Sí, es sumamente importante y relevante. En caso de que alguien presentara una queja falsa, entonces no solo habrá hecho perder el tiempo, sino los recursos.	Rpta.- Sí, y considero que es indispensable. En caso sea falsa la queja, se estaría perdiendo la oportunidad de atender un caso que sí se lo merece.
	REDACCIÓN DE LA DISCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA SEPTIMA INTERROGANTE.	En relación a la séptima pregunta, podemos decir que Chávez, Aguilar, Río y Cavedes (2022) estiman que sí es relevante la veracidad en las quejas verbales formuladas ante la ODECMA. Consideran ello, puesto que, si sucediera que una queja no es veraz, sino falta, se estaría perdiendo tiempo, además de recursos. Por su lado, Rodríguez, Medina y Hermenegildo (2022) también opinan que sí es relevante, pero no lo consideran indispensable, pues pueden existir casos donde se presenten confusiones. Sitúan a estos casos como parte de la estadística, inevitables.						
	8.- Desde su punto de vista, ¿Considera que la veracidad de las quejas verbales garantizará el debido proceso de los procedimientos	Rpta. – Así es, el debido proceso, nada más se garantiza, cuando se cumple con la veracidad en las quejas verbales. Ya que ese es	Rpta. - Sí lo hará, puesto que, si algo es real, es más fácil realizar la investigación y hallar las pruebas. Por ende, se cumpliría, en este	Rpta. - No, puesto que el debido proceso es una instancia que busca garantizar el correcto funcionamiento del proceso, no del contenido.	Rpta. - Sí lo garantiza. En caso sea falsa la queja, se perderán diversas garantías, como el plazo razonable, ya	Rpta. - No, ya que el debido proceso ocurre en otra esfera. Su función es dar garantías al proceso. La veracidad o	Rpta. - Sí lo garantizará. El problema de la falsedad es que detiene el rumbo del proceso, afectando las instancias del	Rpta.- El debido proceso busca encontrar la verdad o falsedad del caso, por lo que la veracidad de las quejas

	<p>administrativos llevados a cabo por la ODECMA de la Corte Superior de La Libertad?</p>	<p>otro gran problema, al momento de recepcionar las quejas escritas, donde se advierte un índice medianamente considerable de quejas carentes de objetividad, coherencia, sentido común, y con ello, falto de veracidad.</p>	<p>caso, con el plazo razonable.</p>		<p>que no se encontrará en un plazo acordado algo que no existe.</p>	<p>falsedad es lo que se busca hallar.</p>	<p>debido proceso.</p>	<p>verbales no lo afecta en absoluto.</p>	
	<p>REDACCIÓN DE LA DISCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA OCTAVA INTERROGANTE.</p>	<p>Referente a la octava interrogante, nos indican Chávez, Aguilar, Río y Cavedes (2022) que sí se garantiza el debido proceso con la veracidad de las quejas verbales llevados a cabo por la ODECMA, puesto que, cuando la situación es veraz, es más fácil conseguir un proceso rápido, protegiéndose el plazo razonable. Opinión distinta sostienen Rodríguez, Medina y Hermenegildo (2022), quienes estiman que la veracidad de la queja verbal no garantiza el debido proceso, puesto que este último actúa en otra esfera, buscando la verdad o falsedad del caso, por lo que la queja verbal, en caso sea veraz o no, no lo afecta en absoluto.</p>							
	<p>9.Desde su experiencia, ¿Considera que existe una relación entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de La Libertad?</p>	<p>Rpta. – Sí existe una relación significativa, ya que el debido proceso, implica otra gama de principios, entre ellos, la celeridad y buena fe. Y, como tal, frente a la falta de veracidad muchos de estos principios se verían afectados, entre ellos el debido proceso. Es así que podemos notar una relación</p>	<p>Rpta. - Sí existe una relación, puesto que, ante la falsedad de los casos, se pierde la oportunidad de que otras personas puedan acceder a la resolución de su caso, vulnerándose su tutela jurisdiccional efectiva.</p>	<p>Rpta. - Sí, ya que en el debido proceso se cuenta con la buena fe, y presentar una queja deliberada sabiendo que no es veraz, entonces no cumple. En este caso, por ejemplo, la relación es negativa.</p>	<p>Rpta. - Sí, existe una relación que puede ser positiva o negativa. Será la primera cuando sea veraz la queja, así no se pierde tiempo y recursos, y será negativa cuando no lo sea.</p>	<p>Rpta. - Sí. La falsedad de los casos traerán problemas de acceso a la justicia para las otras personas, por lo que se vulneraría la tutela jurisdiccional efectiva.</p>	<p>Rpta. - Sí existe una relación directa. En caso la queja sea veraz, entonces se podrá más fácilmente terminar con el proceso. Cosa distinta ocurre en caso la queja sea falta, perjudicando el debido proceso.</p>	<p>Rpta.- Sí existe una relación, que podría ser negativa. Esto se da cuando la queja es falsa, y se limita el acceso a la justicia de otras personas.</p>	

		directamente proporcional, entre una queja verbal basada en la veracidad en demasía implica el respeto del debido proceso en gran medida.						
REDACCIÓN DE LA DISCRIPCIÓN DE RESULTADOS DE LA NOVENA INTERROGANTE.		En referencia a la novena y última interrogante, podemos decir que Chávez, Rodríguez, Río y Cavedez (2022) señalan que sí existe una relación significativa entre la veracidad de las quejas verbales y el debido proceso en la ODECMA, pues que en el debido proceso se maneja la buena fe, y en el caso de que se presente una queja deliberadamente falsa, se estaría perjudicándola. Por otra parte, Aguilar, Medina y Hermenegildo (2022) estiman, igual que los autores anteriores, que también existe una relación entre ambas figuras, pero que, además de lo que los otros autores han mencionado, se vulnera la tutela jurisdiccional efectiva, puesto que, en caso la queja sea falsa, se hace perder la oportunidad a otras personas de que accedan a la justicia.						

Anexo 07. Guía de análisis documental

Guía de Análisis Documental N° 01

TITULO: “Efectividad de la queja verbal y el principio de celeridad procesal en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2019”

AUTOR : Yolanda Maricielo Ángeles Ledesma & Diego Fernando Ledesma Cabanillas

FECHA : 18 de enero de 2022

OBJETIVO GENERAL	Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019		
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>Nieto Tapia, Sonia Sofía (2019). <i>Canal de denuncias como un medio efectivo para la lucha contra la corrupción en el poder judicial</i> [Trabajo Académico para título, Pontificia Universidad Católica del Perú].</p>	<p>Ahora bien, la OCMA cuenta con la Unidad de Defensoría del Usuario Judicial (UDUJ), que es un órgano de línea de la OCMA, cuya finalidad es atender quejas verbales o presenciales, telefónicas, vía web, correo electrónico que a diario presentan los usuarios por retardos o demoras en los procesos judiciales a nivel nacional. Esta unidad cuenta con una página de internet, donde señala las funciones que realiza y el procedimiento de las quejas que atienden. Así como los medios por el cual se puede realizar las quejas o denuncias, siendo estos:</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Aló OCMA (telefónico)	<p>Como se puede apreciar del texto citado, el principio de celeridad juega un papel interno, por lo que aparecerá expresado dentro de los diversos mecanismos que buscan facilitar la atención rápida del pedido, por lo que, en este caso, sería la vía telefónica y presencial. Su relación con la queja verbal es patente, pues será esta última quien, con su incorporación, habrá permitido que se manifieste el principio de celeridad, ya que agiliza las cosas sin más necesidades de trámite.</p>	<p>Sí existe una relación entre la queja verbal y el principio de celeridad, pues la primera va a ayudar a que se manifieste este principio, al no necesitar de mayor trámite para que el pedido pueda ser procesado, diferente a lo que ocurre con las quejas escritas.</p>

	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Vía la dirección web: http://ocma.pj.gob.pe<input type="checkbox"/> Vía correo electrónico: ocmapj@pj.gob.pe<input type="checkbox"/> Presencial, en la Oficina de la UDUJ, situada en el Palacio Nacional de Justicia y en las ODECMAS locales.		
--	--	--	--

Guía de Análisis Documental N° 02

TITULO: “Efectividad de la queja verbal y el principio de celeridad procesal en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2019”

AUTOR : Yolanda Maricielo Ángeles Ledesma & Diego Fernando Ledesma Cabanillas

FECHA : 18 de enero de 2022

OBJETIVO GENERAL	Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019		
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Timoteo Arrascue, José Vicente (2018). <i>La injerencia de la OCMA en las motivaciones de las resoluciones judiciales del Poder Judicial en el periodo 2014-2016</i> [Tesis para optar título de Abogado, Universidad Señor de Sipán].	El Órgano de Control de la Magistratura en su actuar frente a quejas sobre faltas o defectos de motivación judicial, es un hecho que aqueja de manera constante a la administración de justicia, significando entonces que debe esta institución canalizar mejor las medidas de sanción que tiene para tales conductas irregulares. En una revista de la Gaceta de la OCMA, se revisó el aporte de Cáceres (2012) quien además indicó que el mencionado Organismo tiene facultades preventivas, pero también disciplinarias, pues su facultad principal es el de evitar que se produzcan actos irregulares, ya se haciendo uso de sus facultades disciplinarias, o de imponer infracciones o sanciones, sin	Como se desprende del texto citado, el Órgano de Control de la Magistratura tiene un problema al momento de la recepción de las quejas presentadas. En ese sentido, entonces, sería bueno preguntarse cuáles son estos problemas que aquejan a la administración. Rápidamente, entre otros, podremos encontrar a la queja escrita, pues supone una demora y, por ende, un límite a las presentaciones de quejas. Para ello, la solución ideal serían las quejas verbales, ya que con ella se garantizará el principio de celeridad.	Sí existe una relación entre la queja verbal y el principio de celeridad, pues la primera va a garantizar que existe el segundo, en el momento que se elimina la dificultad de presentación y se acepta con la mera oralización la queja. De esa manera, todo ocurre en un plano más inmediato, sin necesidad de prolongaciones.

	<p>embargo, es en esta institución en la que se trabaja con más medidas preventivas, siendo ese su fin principal, para llevar a cabo una correcta administración de justicia.</p>		
--	---	--	--

Guía de Análisis Documental N° 03

TÍTULO: “Efectividad de la queja verbal y el principio de celeridad procesal en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2019”

AUTOR : Yolanda Maricielo Ángeles Ledesma & Diego Fernando Ledesma Cabanillas

FECHA : 18 de enero de 2022

OBJETIVO GENERAL	Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019		
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>Palomino Salas, Estefany Mercedes (2019). <i>Ineficacia del fin correctivo de las sanciones administrativas disciplinarias contra los magistrados por la ODECMA Tumbes, periodo 2016-2017</i> [Tesis para optar título de Abogada, Universidad Nacional de Tumbes].</p>	<p>Queja. -Es el cuestionamiento o acusación que realiza un ciudadano o usuario del servicio de justicia, contra un magistrado y/o servidor Judicial, por el incumplimiento de sus deberes, las malas prácticas judiciales y el comportamiento contrario al ejercicio de sus funciones. Toda queja deberá estar sustentada por los medios probatorios que la acrediten. El 33% de la población considera que los jueces NO son investigados de manera EFICIENTE por el Órgano de control, ello en razón a las constantes quejas que se imponen contra magistrados las mismas que son archivadas, no hay mérito para investigarlas o los absuelven de los cargos imputados.</p>	<p>De la fuente documental recién citada, se desprende que la queja no es un recurso que constantemente se le esté prestando atención dentro de la administración, lo que resulta que se tenga como estadística que el 33% de la población considere que los jueces no son investigados de manera eficiente por el Órgano de control. En ese sentido, se manifiesta un grave problema de tiempo en las recepciones y, por ende, una vulneración al principio de celeridad, problema que podría ser resuelto por la queja verbal, ya que la queja escrita implica muchas demoras.</p>	<p>Se colige que la queja verbal va a tener una relación directa y positiva en relación al principio de celeridad, ya que sus propias características hacen que aquella sea de proceso inmediato y efectivo, lo que, a todas cuentas, es lo que busca el principio de celeridad. Se puede decir, entonces, que son compatibles.</p>

Guía de Análisis Documental N° 04

TITULO: “Efectividad de la queja verbal y el principio de celeridad procesal en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2019”

AUTOR : Yolanda Maricielo Ángeles Ledesma & Diego Fernando Ledesma Cabanillas

FECHA : 18 de enero de 2022

OBJETIVO GENERAL	Reconocer la relación existente entre la queja verbal y el principio de celeridad en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019		
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
Lozano Huamán, Janet Marcela (2020). <i>Percepción de la gestión administrativa de las visitas judiciales de la Oficina de Control de la Magistratura, Lima, 2020</i> [Tesis para optar grado de Magíster, Universidad César Vallejo].	Por su parte el Reglamento de Organización y Funciones de la OCMA, aprobado por Resolución Administrativa N° 242-2015-CE-PJ, de 2015, en lo que respecta a las visitas judiciales, traza como objetivo: 1) constatar el cumplimiento del horario laboral y todos sus deberes y obligaciones de magistrados y auxiliares jurisdiccionales o de control, 2) supervisar la infraestructura y áreas de trabajo donde se desarrollan las actividades jurisdiccionales o de control, 3) evaluar el desempeño operativo de los magistrados, auxiliares jurisdiccionales y personal de las ODECMA, a través de la evaluación de las etapas	Tal y como se puede colegir de la fuente documental, uno de los datos que figura en el Reglamento de Organización y Funciones de la OCMA, en relación a las visitas judiciales, es la de cumplir con el recibimiento de las quejas verbales y escritas, así como buscando recabar, en lo posible, los elementos probatorios o los indicios del hecho. En ese sentido, se nota que no solo se busca la rapidez de las cosas, sino su eficacia, cuestión que claramente coincide con el principio de celeridad.	Se puede concluir que el principio de celeridad está presente en las quejas verbales, por lo que sí existe relación. Esto es así, porque en el Reglamento se solicita tanto la rapidez como la efectividad, características presentes en este principio.

	<p>procesales, la estadística del órgano jurisdiccional o de control visitado 4) verificar las actividades de las salas plenas, Consejos Ejecutivos Distritales y de las oficinas desconcentradas de control de la magistratura, 5) recibir las quejas verbales y escritas, obteniendo en lo posible los elementos probatorios o indicios del hecho cuestionado, 6) determinar la causas y efectos de los aspectos negativos en el resultado del servicio, creando propuestas y recomendaciones para superarlas, 7) recoger las opiniones e inquietudes de los visitados, los justiciables y las autoridades locales, si las circunstancias lo permitieran, sobre los problemas del servicio de justicia</p>		
--	--	--	--

Guía de Análisis Documental N° 05

TÍTULO : “Efectividad de la queja verbal y el principio de celeridad procesal en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, 2019”

AUTOR : Yolanda Maricielo Ángeles Ledesma & Diego Fernando Ledesma Cabanillas

FECHA : 18 de enero de 2022

OBJETIVO ESPECÍFICO	Identificar la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva en la Corte Superior de Justicia de La Libertad durante el 2019.		
FUENTE DOCUMENTAL	CONTENIDO DE LA FUENTE A ANALIZAR	ANÁLISIS DEL CONTENIDO	CONCLUSIÓN
<p>Quispe Salsavilca, David (2015). <i>El deber de independencia e imparcialidad</i> [Tesis para optar grado de Doctor, Pontificia Universidad Católica del Perú].</p>	<p>La magistrada investigada llega a sostener “La prescindencia de la notificación previa del avocamiento y la prescindencia del Informe Oral obedecen a una concepción ponderativa de valores de la Magistrado en su labor como directora de proceso y de maximizar la concreción del valor “celeridad” que también es parte de la “tutela jurisdiccional efectiva” frente al valor “derecho de defensa” que en el caso concreto estaba reducido a un “formalismo por formalismo” que no tenía ningún contenido real.” Esta es una motivación ex post de su prescindencia de notificación del avocamiento, que revela que su omisión obedece a una racionalidad posible al momento en que aconteció y real al</p>	<p>De la fuente documental, se puede colegir que parte de la tutela jurisdiccional efectiva es la celeridad. Este mecanismo ayudará a que se acepten casos sin necesidad de realizar muchas tramitaciones, o solo tramitándose las indispensables. De esa manera, tenemos que la queja verbal respeta el principio de celeridad, pues busca la inmediatez y protege la efectividad. Así las cosas, la relación existente entre el reclamo contenido en la queja verbal y la tutela jurisdiccional efectiva será positiva.</p>	<p>Se concluye que la relación que directamente proporcional y significativa que debe existir en todo proceso entre la tutela jurisdiccional efectiva mediante la celeridad.</p>

	<p>momento del procedimiento disciplinario, prescindencia que hace recordar el "auto concentrado" en la especialidad contencioso administrativa del año 2003 al que hemos aludido anteriormente y que ciertamente la magistrada investigada conocía no sólo porque el expediente pertenece también a la especialidad contencioso administrativo sino porque la magistrada investigada es la misma que en su momento fue la Relatora de la Primera Sala Especializada en lo Contencioso Administrativo, que en el año 2003 expidiera el auto concentrado. La magistrada en su escrito de defensa alude a este hecho y señala: "aprendí en ella que es posible, en un esfuerzo de concretar un proceso más efectivo 'sin afectar el derecho de defensa de las partes, abreviar de verdad el proceso abreviado'</p>		
--	--	--	--



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LAOS JARAMILLO ENRIQUE JORDAN, docente de la FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES de la escuela profesional de DERECHO de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Efectividad de la queja verbal en la ODECMA de la Corte Superior de Justicia de la Libertad, 2019", cuyos autores son LEDESMA CABANILLAS DIEGO FERNANDO, ANGELES LEDESMA YOLANDA MARICIELO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 04 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LAOS JARAMILLO ENRIQUE JORDAN DNI: 09911151 ORCID: 0000-0002-2061-1293	Firmado electrónicamente por: ELAOSJ el 04-09- 2022 18:04:40

Código documento Trilce: TRI - 0426446