



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Implementación de la gestión por procesos al módulo civil de  
litigación oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo en el  
año 2020.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Sánchez Tisnado, Sandra Yudith (ORCID: 0000-0002-0114-6920)

**ASESOR:**

Dr. González González, Dionicio Godofredo (ORCID: 0000- 0002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

El presente informe de investigación va dedicado indudablemente a mis seres queridos...Mi Familia.

En primer lugar, dedico este vehemente trabajo a mi querida Madre, muchas gracias por tus enseñanzas y dedicación, me diste esa fuerza elemental que me motiva a diario a ser mejor mujer y profesional.

A mi querido Padre, que, gracias a ti, soy una mujer valiente, humilde y temerosa de Dios.

A mis hermanos queridos, que, aunque no les digas seguido que los amo, siempre serán mi orgullo.

A mi enamorado Rafael, que estuvo apoyándome en esta esta etapa de mi vida y no dudo en decirme, tu puedes.

¡Los Amo eternamente!

## **AGRADECIMIENTO**

Un agradecimiento a Dios, por darme la oportunidad de llegar con vida y salud en medio de esta coyuntura que viene padeciendo con el Covid-19 todo el mundo y nuestro Perú, gracias señor por protegernos del mal.

A mi Universidad Cesar Vallejo, pero especialmente a mis queridos docentes por su comprensión y paciencia para darme las pautas necesarias y absolver mis titubeos, así como también sus exigencias para perfeccionar y dejar correcto este trabajo académico.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

	<b>Página.</b>
<b>CARÁTULA</b>	i
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS</b>	iv
<b>RESUMEN</b>	v
<b>ABSTRACT</b>	vi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	6
<b>III. METODOLOGÍA</b>	27
3.1. Tipo y diseño de investigación	27
3.2. Categorización, Subcategorías y Matriz de categorización	28
3.3. Escenario de estudio	28
3.4. Participantes	29
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
3.6. Procedimiento	30
3.7. Rigor científico	31
3.6. Métodos de análisis de datos	32
3.7. Aspectos éticos	32
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	33
<b>V. CONCLUSIONES</b>	55
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	56
<b>REFERENCIAS</b>	57
<b>ANEXOS</b>	
Anexo 1 - Matriz de categorización apriorística.	
Anexo 2 - Validación del Instrumento.	
Anexo 3 – Autorización del Poder Judicial para aplicar entrevistas.	
Anexo 4 - Guía de Entrevista	
Anexo 5 - Matriz de Respuestas	

## RESUMEN

En el presente trabajo de indagación se presentó como objetivo general: Analizar los beneficios de la implementación de la gestión por procesos en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

El trabajo fue construido con un diseño de investigación de tipo cualitativo tipo interpretativo, como método empleado fue el estudio de caso y se aplicó la Guía de Entrevista como instrumento de recolección de datos, lo cual permitió obtener como resultados que los entrevistados coincidieran en las grandiosas ventajas que representa la ejecución del modelo de Gestión por procesos en los Módulos Civiles de Litigación Oral de Trujillo, orientada básicamente como una estrategia procesal que permite celeridad y disminución de la enorme carga procesal, y colateralmente la llegada a una respuesta justa y rápida para los usuarios del sistema judicial; siendo una de las principales conclusiones de este informe.

**Palabras claves:** Gestión por proceso, Litigación Oral, Administración Pública, Juzgados Civiles, principios procesales.

## **ABSTRACT**

The general objective of this investigation was presented: Analyze the benefits of the implementation of process management in the Corporate Civil Oral Litigation Module of the Superior Court of Justice of Trujillo.

The work was built with a qualitative, interpretive type research design, as the method used was the case study and the Interview Guide was applied as a data collection instrument, which will result in the interviewees agreeing on the great advantages which represent the execution of the Management model by processes in the Civil Oral Litigation Modules of Trujillo, basically oriented as a procedural strategy that allows speed and reduction of the enormous procedural burden, and collaterally the arrival of a fair and rapid response for users of the judicial system; being one of the main conclusions of this report.

**Keywords:** Management by process, Oral Litigation, Public Administration, Civil Courts, procedural principles.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión del sector público en el Perú ha tenido diversas dificultades a la que tanto los servidores como funcionarios del Estado se han tenido que enfrentar y pues como es evidente en muchos casos era una lucha sin armas, lo cual generó mayores problemas; en específico el Poder Judicial ha tratado durante el avance de los años contrarrestar una de los principales deficiencias en los juzgados que es la carga procesal que cada vez era de mayor aglomeración para los Magistrados, lo cual resulta ser un indicador de falta de gestión estatal.

Este es una realidad que se ha visto reflejado en países extranjeros como es el caso de Ecuador, donde su sistema legal sufría intentaba dar a flote tratando de librar los problemas que descalifican el servicio de los juzgados civiles y según Guanín (2015) la oralidad en los procesos civiles tenía sus ventajas, pero aún era necesario la implementación de una reforma global en los pilares del régimen judicializado civiles y es así que se empezó a optar por las medidas de gestión por procesos. El mismo cambio se produjo en Colombia, donde Parra (2013) afirma que hoy es día la oralidad es una regla de oro en los juzgados civiles colombianos, pero fue una evaluación del cambio constante. En realidad, varios países latinoamericanos se han visto en la necesidad de optar por ese giro ventajoso para el sistema de justicia.

No obstante, analizar el panorama nacional peruano no estaría frente a una realidad muy lejana con los países vecinos, dado a los muchísimos años en las que el aparato jurídico se ha visto con muchas dificultades por resolver los casos civiles principalmente por regirse únicamente por la escritura dicha rama del Derecho, siendo fundamental la creación y aplicación de gestión pública para hacer frente estas realidades y a su vez el Estado sea moderno y desarrollado; y, por ende, siendo que el sistema judicial juega un papel preponderante en la sociedad por la sencilla razón debe garantizar los derechos de las personas, es de suma

importancia y utilidad que se debe tener como primer tema en la agenda central. Así también lo sostiene Arteaga (2019) cuando afirma que la gestión pública implica la evolución y modernización del gobierno central dando cabalidad a su principal función que es trabajar en bien de la colectividad.

Pero bien, como es notorio en los últimos años el tercer poder del Estado ha sido blanco de críticas por la ciudadanía, en razón de que los procesos tardan muchísimos años para obtener justicia y más aún cuando los plazos que los códigos correspondientes no suelen ser suficiente por la excesiva carga procesal y los cientos de procesos que aumentan a diario, volviéndolo todo aún más complejo; y que en muchos casos los usuarios del sistema judicial terminan falleciendo en la pronta respuesta del sistema.

Tal es así, que a nivel regional la mayoría de los usuarios trujillanos de los Juzgados Civiles viven a flor de piel que sus pretensiones solicitadas a través de sus respectivos expedientes pueden durar años y nunca obtener una justicia real, por los innumerables escritos que ingresan las partes lo cual se hace más perentorio su proceso; si bien es cierto la oralidad en las audiencias civiles ha constituido un avance medio a la búsqueda de la modernización de funciones, pero no es suficiente porque aun en la estructura hay deficiencias que deben de consideración para poder encontrar lo buscado, puesto que en el área de calificación de expedientes se presenta el mayor detalle para los servidores de justicia. Por ello, el Consejo Ejecutivo de Poder Judicial tuvo como iniciativa plantear como mecanismo piloto con resolución N°233-2019, donde se empieza a dar señales de la Gestión por procesos como alternativa de solución en el campo jurídico, pero como es razonable es una realidad laboral distinta que tiene que sufrir diversos cambios para su eficacia y estando aun a modo de prueba los puntos en contra se darían a notar.

Pero mayor entendimiento de la investigación, se debe tener un concepto a priori de lo que implica la tan mencionada Gestión por Procesos, y entiéndase conforme al criterio Céspedes (2015) como el instrumento que permite identificar y proveer



información para el análisis de una entidad a fin de cambiar el modelo acostumbrado de la organización y expatriarse hacia un funcionamiento distinto con procesos disímiles en las cadenas de valor de cada institución y donde su finalidad está dirigida a la búsqueda de que los servicios públicos generen resultados e impactos positivos eficientes.

Por ello, esta investigación desarrollará la indispensable necesidad de una correcta implementación y ejecución de la gestión por procesos dentro del sistema judicial de los juzgados que forman parte del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Bolívar en la ciudad de Trujillo, a fin de suprimir las deficiencias demostradas en rol diario de los funcionarios y servidores con esta nueva propuesta de la gestión por procesos, específicamente en el área de calificación de los juzgados civiles a mérito de que los gestores como ejes principales del cambio puedan con un correcto manual organizacional poner en evidencia las grandes ventajas que trae consigo la nueva mecánica al servicio a la comunidad, en cuanto a una respuesta menos tardía de las pretensiones de los usuarios y encontrar una sentencia justa en la concentración de una audiencia.

La investigación trazó como **formulación de problema**, lo siguiente: ¿De qué manera la implementación de la Gestión por Procesos beneficia al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo en el año 2020?

En cuanto a la justificación a la investigación se presenta lo siguiente:

El trabajo tiene una justificación metodológica, puesto que, el método que se empleado es un diseño no experimental, transversal, utilizando instrumentos como guía de entrevista y guía de recolección de datos, que ayudará para determinar la factibilidad de la investigación. Asimismo, también se respalda en una justificación teórica, porque se basaría en la normatividad que regula todo sobre la litigación oral, que permitirá analizar desde un punto teórico-práctico las ventajas que implicaría su completa aplicación de la gestión por procesos en el servicio judicial civil.

Es vital, conocer la justificación práctica, puesto que al evidenciar en esta investigación la existencia de problemas en la cadena de valor, es decir en el servicio realizado por los funcionarios y servidores públicos en el Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo; se propondrán alternativas tentadoras, a fin de solucionar el problema antes indicado y así generar un resultado que es la productividad de las sentencias, por ende, se contribuye con la celeridad procesal.

La justificación más apremiante es porque la investigación resulta ser de gran utilidad porque implica un beneficio directo para la comunidad jurídica y a la ciudadanía como usuarios del sistema protector legal, quienes esperan que sus procesos se resuelvan de manera pronta. Además de ello contribuye a gestionar eficaz y eficientemente los recursos, es decir la reducción de los costos de tiempo y dinero. Aunado a ello, es posible contar con funcionarios y servidores idóneos para el puesto y las funciones que desempeñan, contribuyendo a un estado moderno orientado al ciudadano.

El **objetivo general** de este informe es el siguiente:

Analizar los beneficios de la implementación de la gestión por procesos en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

Del mismo modo, en cuanto a los **objetivos específicos** son:

OE1: Analizar la regulación jurídica sobre Litigación Oral en materia civil.

OE2: Analizar los alcances normativos de la gestión por procesos en el campo jurídico.

OE3: Describir las deficiencias actuales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

OE4: Analizar la Resolución Administrativa N°049-2020- ROF del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral.

OE5: Describir los impactos positivos económicos de la implementación de la

gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

OE6: Describir los impactos positivos laborales de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

## II. MARCO TEÓRICO

En este extremo de la investigación, en primer punto se cita los antecedentes previos que coadyuvan al objetivo del presente trabajo.

Como **antecedentes internacionales**, se citó a las tesis Guanín, A., Andrango, M. (2015) en su tesis titulada: *Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar*; para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Escuela Politécnica Nacional, Ecuador. En su primera conclusión, afirmó:

“La gestión por procesos permite que todas necesidades que requieran los clientes sean satisfactoriamente cubiertas en su gran mayoría, elevando la calidad de los servicios por su eficiencia para la atención y se evidencia por la eficacia en los procedimientos permitan buenos resultados.” (p. 97)

Esta conclusión, permite ver a grandes rasgos que la gestión por procesos es un indicador que puede ser muy bien empleado en la gestión estatal y tener quizás un buen nivel de gestión por resultados como lo tiene el sector privado.

Asimismo, se cita la tesis de Zambrano (2013) que titula: *La aplicación de la oralidad en el procedimiento civil en relación con los principios procesales constitucionales*; para obtener el grado de Abogado en la Universidad San Gregorio de Portoviejo, Ecuador. En su primera acotación final, mencionó:

“El juicio oral presenta ventajosos resultados en comparación con un proceso netamente escrito, la principal ventaja es la celeridad en el juicio con una certeza más atinada en las resoluciones de los magistrados que son los que tienen un contacto más certero.” (p. 57)

Se considera una de las posturas más atinadas para la presente investigación porque refuerza el objetivo y la teoría de la modernización del Estado en la que se está trabajando.

De igual importancia, se cita el artículo científico de Palma, L. (2017). Judicial

Modernization, Management and Administration in Latin America. *ScienceDirect*, 72(1),149-21. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007> . Que concluye: “Que la tendencia de una gestión por procesos en el ámbito judicializado va creciendo según los modelos analizados y donde la permuta ha sido sostenible” (p.192)

Conforme con esta cita, estamos ante un escenario cada vez adoptado a nivel internacional por las mejoras representativas en base a resultados materializados.

Por su parte, el trabajo de Silva (2013) en su tesis titulada: *Aplicación de Gestión por Procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*; para obtener el grado de Magíster en Salud Pública en la Universidad de Chile, Santiago. Concluyó, lo siguiente:

“La investigación consiguió mostrar y convencer a que el Hospital tome una convicción de dejar el trámite tradicional y se aplique la gestión por procesos para hacer uso de las herramientas de ingeniería para el sector de salud, lo que refuerza la metodología de indagación.” (p. 51)

La intención de que se haga mención este trabajo metodológico es de poder mostrar que la Gestión por Procesos es una herramienta que puede ser tranquilamente aplicado en varios sectores donde se brinden servicios a fin de mejorar la calidad del mismo.

En cuanto a los **antecedentes nacionales** se cita la investigación de Medina (2015) en su tesis titulada: *Gestión por procesos y su relación con las capacidades de gestión administrativas - Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014*; para obtener el grado de Magister en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, Lima. Esta tesis tuvo como conclusión final, lo sucesivo:

“La Gestión por procesos en las entidades del Estado, permite el mejoramiento de la gestión administrativa a cargo de los servidores públicos donde su labor es menos robótica y más práctica dando beneficios para ambas partes de una relación jurídica procesal.” (p.61)

Como se aprecia, en esta conclusión hacer gestión por procesos permite dar un paso al costado al trabajo robótico que durante años se ha venido desarrollando entre los cientos y miles de expedientes cada vez con más papeles que se anexan a cada juicio, con esta nueva práctica se reduciría un gran porcentaje de este acumulado problema.

Aranda, M; Ordoñez, L y Peralta, C. (2018) en su tesis titulada: *La Gestión por Procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos Institucionales del Minagri*; para obtener el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad del Pacífico, Lima. Quien concluyó, lo sucesivo:

“Se determinó el mapa de procesos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego, el cual ha sido validado por los expertos en la materia, tanto de la organización analizada como de la PCM, el cual ha tomado como referencia la implementación de la gestión por procesos de una entidad pública agrícola de la región que mostró mejoras en sus procesos.” (p.59)

En definitiva, las grandes oportunidades de la aplicación de una gestión pública como que se viene proponiendo es la mejora en el servicio y también la mejora en la comodidad de desempeñar un buen rol de los trabajadores con estrategias que no los acaparen la totalidad de su tiempo, a esto se podría mencionar como una valoración del recurso humano de cada entidad y en darle mejores estigmas en sus ambientes laborales.

Se cita la tesis de Reyna (2017). *La Oralidad en el Proceso Civil Peruano*; para obtener el grado de *Abogado* en la Universidad de Piura, Perú. En su sexta conclusión: “La oralidad sistema legal es llamado proceso por audiencias que implica la alteración de las funciones tradicionales, pero no involucra el abandono total de la escritura, por el contrario, sigue presente en la etapa inocatoria y para el legajo de las actuaciones”. (p.160)

De acuerdo con el autor, la escritura para todo acto en el derecho civil ha sido un emblema de esta rama por muchos años, pero que con la litigación oral le da un

adaptación moderna y completa.

Se cita la columna de Valdivia, C. (2017, septiembre 1). La oralidad en el proceso civil peruano. A propósito de la experiencia en la aplicación del artículo 204 del Código Procesal Civil. *Pasión por el Derecho*. <https://lpderecho.pe/oralidad-aplicacion-articulo-204-codigo-procesal-civil/>. Que una de sus acepciones finales permite inferir que: El proceso por audiencias que es la oralidad envuelve a los principios de concentración, celeridad, inmediación, publicidad, debido proceso y económica procesal.

Silva (2018) en su tesis titulada: *Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos y su relación con la mejora operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de Vivienda del Ejército del Perú, Af-2018*; para obtener el grado de Magíster en el Instituto Científico y Tecnológico del Ejército, Lima. En su tercera conclusión:

“El investigador y el cálculo estadístico de la investigación determinó una analogía de 0.88 lo que comprueba que existe una relación significativa entre uno y otro variable. Se finiquita que, a medida que se incrementa la variable gestión por procesos se incrementan las mejoras operativas de la Cía.”  
(p.132)

El autor muestra, a nivel de una investigación cuantitativa los impactos positivos con porcentajes estadísticos sobre la aplicación del modelo moderno de la gestión por procesos.

Los **antecedentes locales**, tenemos tesis de Cava (2019). Con su tesis: *Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, Essalud- 2017*; para obtener el grado de Doctora en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Su catorceavo acotación final:

“La gestión por procesos influye significativamente en la competitividad en cuanto a fortalecer la Institución, eliminando barreras burocráticas y dando

mayor incidencia en la valoración al equipo de trabajo como primordial eje de la organización.” (p.138)

Esta línea de investigación ha sido de mucho interés para las organizaciones del Estado, teniendo gran aceptación por sus resultados.

También se cita la referencia la página web del:

Gobierno Regional de La Libertad (2015). *Gestión por procesos busca orientar esfuerzos y satisfacer al ciudadano. Tu Región Informa.* [http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/regionales/5341-gestion-por-procesos-busca-orientar-esfuerzos-y-satisfacer-al-ciudadano.](http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/regionales/5341-gestion-por-procesos-busca-orientar-esfuerzos-y-satisfacer-al-ciudadano)

Fue uno de los primeros artículos que buscaba establecer un sendero a la modernización del servicio del estado en el fuero local trujillano.

Así también se cita a Cortijo, C. (2017) y su trabajo titulado: *Modelo de gestión por procesos y su efecto en la cultura organizacional de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2014-2017*; para optar el título profesional de Economista en la Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. En su acotación final:

“Los indicadores permiten evidenciar con resultados óptimos. lo favorable que es la aplicación de la gestión por procesos en la gerencia de la Municipalidad de nuestra localidad.” (p.45)

Por su parte se cita el artículo científico de Alcántara, J. (2018). *Gestión por Procesos en la Modernización de la Gestión Pública en Sede Central del Gobierno Regional La Libertad, 2016.* *Revista: UCV-SCIENTIA*, 9(1), 01-08 <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1534/1230>

Este artículo, fue recopilado de un informe de investigación que busco investigar el eje central del poder trujillano, dando buenas y motivadas acotaciones finales.

Por último, la Municipalidad Provincial de Trujillo (2020). *Resolución de Alcaldía N° 096-2020-MPT: “Implementación de la Gestión por procesos de la Municipalidad*



*Provincial de Trujillo, bajo el marco de la Modernización de la Gestión Pública”.*  
file:///C:/Users/NANCY/Downloads/resolucion\_de\_alcaldia\_ndeg\_096-2020-  
mpt.pdf

La gestión pública que realizó la Municipalidad de Trujillo mediante esta resolución fue enfocado en reorganizar la estructura organizacional del equipo de trabajo para encontrar mejor con la aplicación de la gestión por procesos, sin duda es una opción muy interesante para las entidades del estado que necesitaban dichos cambios en pro de los ciudadanos.

Como es notable, la gestión por procesos y así también oralidad llevada al campo del litigio, ha sido de importancia para tesis como autoridades gubernamentales, prendiéndose así un reto favorable con búsqueda de mejoras verosímiles.

Ahora bien, es menester empezar el desarrollo de las **teorías relacionadas al tema:**

Respecto a la **Litigación Oral:**

En principio, es menester desarrollar revisar el significado neto de lo que implica la oralidad en sentido estricto y según Ramírez (2015) se trata del uso de la palabra hablada para que las personas se intercomunicuen entre sí. En efecto, tomándose como referente el concepto del autor y; mutando la oralidad al escenario judicial resulta ser la herramienta didáctica que permite la interacción de las partes para el intercambio de ideas y sostener sus posiciones basadas en sus pretensiones legales; sin duda, de muchísima utilidad que tiene como fin modernizar estratégicamente el sistema judicial, es así como los escritos dejan de ser el único nexo de comunicación con el magistrado y donde a estos últimos le permitirá determinar el panorama real que los incoa a las partes estar presentes en una audiencia el magistrado pueda emitir un mejor juicio para resolver en su debido momento.

Como bien se conoce, anteriormente el proceso civil peruano siempre se ha caracterizado por ser escrito, es decir, documentariamente defendían los abogados sus pretensiones alegadas, pero ello formo uno de los problemas cruciales del

sistema que son la carga procesal y el tedioso, complejo y lento proceso a los que los usuarios deberían esperar para una sentencia final.

En esa línea, la oralidad empezó a tomar una mayor presencia en las etapas del proceso civil, tal es así que en la actualidad implica que el Juez debe conocer oralmente interrogatorios, deducciones, pericias, cotejos, exámenes y más, pero ello reforzada en los documentos que avalen su credibilidad consiguiendo que con la interacción y contacto que percibe el juez, pero sobre todo haciendo uso de la máxima de su experiencia puedan emitir un resultado final justo.

Por ello, se resalta la importancia de la oralidad en un proceso legal civil, pero es preciso indicar que esta nueva alternativa no implica la renuncia absoluta de la escritura en el proceso, pues sigue siendo importante principalmente en fase postuladora, así también juega un papel importante como evidenciar las pruebas y la validez de lo expuesto oralmente por las partes. (Parodi, 2013, p.15)

La investigadora, considera pertinente mencionar la diferencia que existe entre el proceso oral y el principio de oralidad, por ello se cita al profesor colombiano Parra (2013), que aseguró:

“El principio de oralidad significa la expresión en los procesos, es decir, que los actos procesales sean ilustrados oralmente, mientras que el proceso oral es un concepto más vasto interpretado como la elección de un prototipo de procedimiento donde coparticipan principios procesales como los de economía, publicidad, intermediación entre otros para que con la concentración de directrices se tenga un proceso metodológico e inductivo.” (Parra, 2013, p. 109)

La opinión del autor es acertada, puesto que, aunque el principio de oralidad y el proceso oral están íntimamente ligados, son dos teorías distintas de diferente atención pero que su complemento a denotado traer un resultado favorable.

En razón a la naturaleza de la oralidad, se ha revisado que autores como el señalan que se trata de un lineamiento orientador e instructivo del proceso y para reforzar esta ideología se cita al referente e ilustre profesor italiano Chiovenda (1922) quien

ha dado grandes aportes del Derecho procesal y uno de los mayores estudiosos sobre la oralidad y es justamente este autor que asegura que la naturaleza de la oralidad se cimenta en ser la base formativa, vista como una regla técnica del juego, es decir, como una directriz o principio del procesamiento. En concordancia, con este autor, se puede concluir sobre su naturaleza de oralidad que es el principio legal que logra que las actuaciones orales primen sobre las actuaciones documentales.

Por otro lado, la doctrina ha determinado que el desarrollar la oralidad en el contexto jurídico es mucho más amplio y que no se limita algunos actos, tal es así que la doctrina hoy en día lo reconoce como “proceso por audiencias”. Para Cubas (2013) esta expresión significa reconocer la base de acciones procesales concentradas para su resolución que son de gran importancia porque se materializa el cumplimiento de muchos principios que se denota en el desarrollo de una audiencia.

Algunos de los principios más enfáticos que están ligados en el proceso oral, son:

*Principio de Inmediación:* la maestra Vall (2013) sostiene que se trata de un estrecho vínculo entre la parte demandante, demandado y la autoridad judicial, que su finalidad opera en la percepción e impresión que proviene de los testigos, alegatos; comprensión en el nivel de la carga probatoria, exposición y participación de los agraviados y demandantes cuando hacen uso de la palabra para reforzar sus peticiones de derecho, todo este conjunto de actos va a permitir que el magistrado tenga un mejor discernimiento para resolver. Así también, los autores Prado y Zegarra (2015) aseveran que la inmediación y la oralidad son el aparato estructural de los juicios orales, y que a ciencia cierta hoy en día es bastante importante porque el juez alcanzará una visión nítida en cuanto a la credibilidad de las versiones.

Sin embargo, con atención a las acepciones referidas, se puede asegurar que el principio de inmediación es legal y real de quien después de haber sido participe de todo el desarrollo del proceso, es decir, oyendo, observando grafica su convicción no solo con los documentos que existieran en un expediente.

- *Principio de Celeridad Procesal:* Guayacán (2010) este autor ilustra que referirse a la celeridad en el proceso es un tema muy complejo porque es comúnmente impedido por los plazos pactados y el sin fin de usuarios que va creciendo cada vez más que finalmente nunca se tiene una celeridad en sentido estricto. Pero esta opinión es rebatida por el autor Ledesma (2015) toda vez que asegura que si no existieran plazos o reglas mínimas se produciría un caos por estar fácilmente expuestos a arbitrariedades, pero que este principio no implica tener una solución fugaz, sino que de acuerdo a la materia procesal la resolución final se verá en un menor tiempo del que se solía invertir para conseguir una sentencia.

Sin duda una descripción mucho más visionaria la del autor Ledesma (2015), porque en efecto la celeridad procesal debe ser tomada con pinzas para su aplicación porque de no ser así los problemas serían aun mayor para un aparato judicial fuertemente sufrido por la falta de estrategias funcionales.

*Principio de Economía procesal:* Aunque este principio siempre se ha estudiado de forma conjunta con el principio de celeridad, es pertinente desarrollar de forma breve su acepción propia, por tal razón y conforme con el pensamiento del maestro Ramírez (2010) quien señala que el principio de economía procesal se materializa durante y al final del proceso, en medida que su sustento radica en que al final del juicio se logra el mismo resultado, pero a menos costo de inversión tanto económico como de tiempo.

De la misma forma, García (2014) confirma que los alcances de este principio son para todos, es decir, que los beneficios no solo son para los sujetos procesales sino también para el mismo aparato judicial.

*Principio de Concentración:* Según Palma (2017) afirma que es el principio que va a batallar diversas actuaciones procesales en un determinado tiempo y espacio. Por su parte, Zorrilla (2016) certifica que el emblema del proceso oral es la concentración de actos, pero además ello contrae a que el juez está sometido a emitir su pronunciamiento final porque los actuados recientes y evita a que todas las percepciones que pudo tener no se

desvanezcan en el tiempo, sino por el contrario, estando en una sola audiencia la resolución es más justa. Siguiendo la línea de pensamiento de este autor, se puede inferir que este principio elimina todo acto innecesario haciendo un litigio más sintético y limpio.

Además, la vinculación de la oralidad y este principio, tiene como fin obtener la simplificación del proceso, es decir, eliminando algunos actos que si bien estar regulados, pero que justamente esos actuados son omitidos por ser innecesarios, pudiendo resolver con ajuste a ley en la celebración de una audiencia.

*-Principio de Publicidad:* la existencia de este lineamiento surge por estar tipificado en la Constitución Peruana, específicamente al tenor del artículo 139 en su inciso 4, que prescribe:

“Son principios y derechos de la función jurisdiccional:

Inciso 4.- la publicidad en los procesos, salvo disposición contraria de la ley. Los procesos judiciales por responsabilidad de funcionarios públicos, y por los delitos cometidos por medio de la prensa y los que se refieren a derechos fundamentales garantizados por la Constitución, son siempre públicos ...”  
(Constitución Política del Perú, 1993, p. 48)

García (2011) asegura que, aunque el principio de publicidad no este reglamentado en el Código Procesal Civil, se debe tener en cuenta que las acciones que devengan de la función pública, en específico y de acorde a la investigación lo que proviene de la entidad judicial constituye una garantía su publicidad, siendo de libre conocimiento de quien quisiera informarse.

En síntesis, el principio de publicidad logra que también la sociedad interesada sea un fiscalizador en un proceso e incluso esta investigación se atreve afirmar que sin el ejercicio de la litigación oral no se concretaría el principio de publicidad.

Por otro extremo, después de haberse realizado una ilustración de esta teoría cabe indicar que han existido pronunciamientos sobre los excesos de su uso, como tal Pérez (2013) indica que los entusiasmos desmedidos de algunos abogados opacan la esencia de la oralidad en el proceso. Es cierto, hay muchos escenarios que se han excedido cuando litigan oralmente las defensas, pero que menos mal los

magistrados limitan este mal ejercicio con la potestad que les confiere.

Respecto a la teoría sobre la **Gestión por procesos**, resulta necesario conocer primero los significados de las terminologías que la comprenden:

En cuanto, a lo que implica la palabra **Gestión** se cita al autor Montero (2014) que en su libre definición nos permite entender que consistiría en todo el conjunto de pautas, conjetura, previsiones y la aplicación de los recursos del gestor para que mediante su ejecución lo consiga las metas trazadas en el plazo calculado, claro está, es un orden sistemático.

También, algunos autores han desarrollado temas interesantes sobre la gestión, a manera de ejemplo se cita al autor Montalván (2016) quién desarrolló una directriz de la forma de como evaluar el éxito de la actividad del gestor asegurando lo siguiente:

“La forma de ir evaluando el planteamiento e implementación de propuestas gestoras para un fin trazado, es indispensable tener en cuenta algunos indicadores de gestión para ir valorando paulatinamente el alcance de nuestros objetivos como organización, pero no solo permite ver los resultados sino también el grado de compromiso, responsabilidad de los responsables del grupo y ver si fue una buena elección, pero los indicadores según sus características pueden ser: medible, controlable, entendible, de procesos y de resultados” (p.40)

Pero así también, existen indicadores de gestión que son comúnmente usados, siendo lo que a continuación se detallan: En primer lugar, se tiene el de *acatamiento*: se basan al nivel de cumplimiento que tienen los miembros de la organización donde se aplicó la gestión como proyecto y ejecución.

Como segundo indicador más usado es el de *evaluación*: aquí tendremos el nivel de rendimiento que se viene ejecutando con toda la metodología aplicada en el proceso lo que permite identificar tanto las debilidades, fortalezas y las nuevas opciones de mejorar la secuencia del procesamiento.

De *eficacia*: están relacionados con el nivel de satisfacer las necesidades de los usuarios, mediante los resultados cuantificados de la entidad.

De *gestión*: se neutralizan en fijar ordenamientos, acciones para poder cumplir con las labores planificadas, así poder administrar un proceso de gestión.

De *eficiencia*: íntimamente relacionados con el nivel de producción para poder medir el grado de éxito de la ejecución del plan. (Gallego, 2013, p.47).

Por otro lado, se hace un breve análisis de la expresión **proceso**, por tal se cita a los hermanos norteamericanos Pomykalski (2013) nos afirman que “se trata de una serie establecida de movimientos coherentes, que simultáneamente reputen un efecto de valor” (p. 46).

“La noción de todo lo que compete al proceso, tiene mucho sentido que se vea reflejado dentro de la estructura a la organización bajo la visión de procesos, desde su planteamiento estratégico hasta su organización operativa, de forma que se establezca compartidamente responsabilidad hasta hacer efectivo el producto o servicio, se valorará indicadores transcendentales, estratégicos, tácticos y operacionales.” (Tejena, 2014, p.63)

De acuerdo a las nociones citadas, se entiende al “proceso” como aquella secuencia de actividades interrelacionados entre sí a través desde un punto de partida y salidas, aportando un valor sustancial en cada etapa y que tienen como finalidad alcanzar un resultado en común. Pero bien, el proceso tiene sus propios elementos que la conforman:

Accesos o Ingreso: que son la primera fase, usualmente son transmutados y proceden de un provisor.

Recursos: es la materia prima que se empleará, como la logística, el recurso humano, los medios económicos, todo lo de utilidad que se transformará en el proceso.

Referencias: en esta fase, se deberá tener presente las normas y leyes a las que están sujetos dentro de su planeamiento.

Salidas: en esta fase en sin duda, el resultado obtenido de la realización del proceso. (Silva, 2013, p.157).

Es preciso, que toda entidad identifique los elementos para poder iniciar su procesamiento del rubro al que se dedique, dado a que es el armazón que se debe necesitar para conseguir los resultados deseados.

De la misma forma, el ilustre Céspedes (2015) da una noción aún más enriquecida de esta teoría y según su apreciar su clasificación del proceso, son:

“Proceso de planificación: están asignados a la toma de decisiones y compromisos de las principales autoridades de una entidad u organización.

Procesos de gestión de recursos: Estos métodos fijan, suministran y conserva el material necesario desde la infraestructura, los trabajadores e incluso el ambiente laboral.

Procesos de ejecución del servicio: Son aquellos procesos involucrados en la prestación del servicio.

Procesos de medición, análisis y mejora: este tipo de procesos son considerados como piedra angular de todo proceso, porque se hará la evaluación de poder hacer un análisis sistemático de la rentabilidad y las posibles mejoras continuas que se le tiene que sumar”. (p.68)

Ahora bien, que se debe entender por **Gestión por Procesos**, en principio según la definición que le atribuye el literario Maldonado (2015) asegura que:

“Es la estrategia empresarial para ir en búsqueda y alcanzar del factor éxito, es darle un valor agregado y de mayor importancia al rol que cumple cada colaborador de una entidad, donde permitirá el impulse de cada uno para



desarrollar un lado más creativo para que en conjunto alineen sus propósitos en común para la aplicación de la destreza menos tocada por la empresa, logrando así conseguir el agrado del usuario por el servicio eficientemente logrado”. (p.148)

Beltrán (2016) sostiene que la gestión por proceso es aquella dirección metodológica que permitirá combinar el conjunto de tareas de una secuencia considerada la “cadena de valor” para dar impactos estadísticos positivos.

El origen de la Gestión por Procesos se encontrará que está dentro de la teoría Gestión por Resultados, siendo justamente uno de los pilares de esta postura porque encaja ser una herramienta para cualquier organización tipo empresarial, no solo porque conduce a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con la finalidad de cambiar el modelo tradicional de la organización funcional, sino porque al dejar justamente el enfoque horizontal que rige la mayoría de entidad para migrar hacia una organización por procesos contenidos en las cadenas de valor es altamente eficaz para que los bienes y servicios públicos generen resultados e impactos positivos para el órgano y para el ciudadano.

Pero bien, según la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública publicada en el decreto supremo N°004-2013-PCM, asegura que este modelo de gestión se rige por sus propios principios, siendo los siguientes:

El principio de la innovación, que consiste en crear que el servicio tenga un valor agregado.

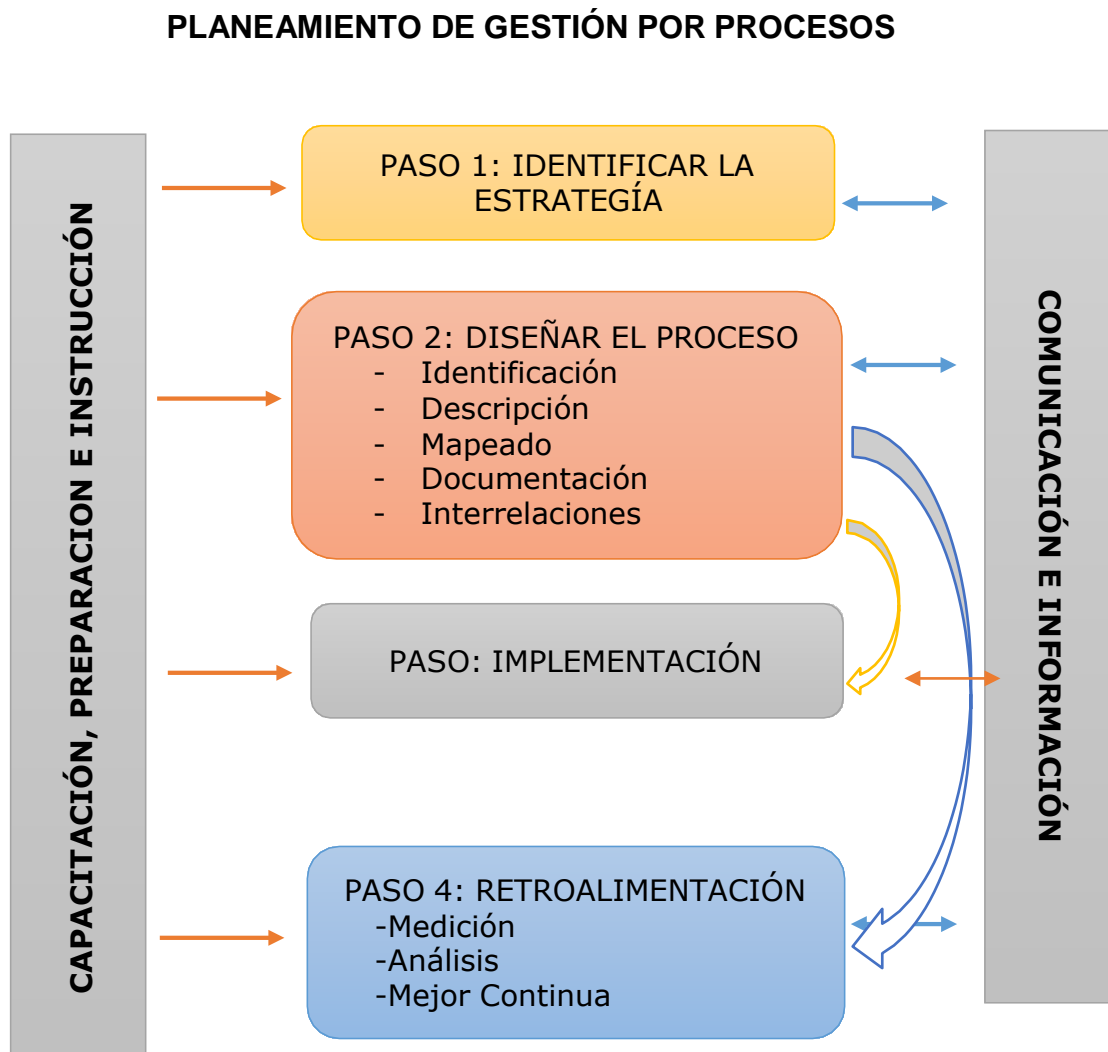
El principio de la eficacia, basado en que el servicio o producto alcance todas las exigencias de los usuarios, como tiempo, etc.

El principio de eficiencia, consistente en que el servicio de calidad, respetando el orden de secuencia, especialmente de los gestores en este caso de los funcionarios o servidores que son la parte activa de una entidad.

El principio de la mejora continua, que se trata de seguir contribuyendo de

mejoras al proceso exitoso.

Es menester, poder tomar como referencia como sería la construcción de lo que se viene desarrollando, aquí se presenta de forma dinámica para la investigación, lo sucesivo:



**Figura 1: Planeamiento de gestión por procesos.**  
**Fuente: Suarez (2011), Método de diseño para gestión por procesos.**

Según Agudelo (2012) la implementación de la gestión por procesos ofrece los siguientes beneficios:

Mejorar la estructura de la organización.

Permite una mejora en el servicio prestado.

Permite monitorear la estrategia aplicada.

Mejorar y agregar los recursos disponibles.

Permite que la organización pueda estar a la vanguardia.

Mejora en el entorno laboral con altos niveles de eficacia y eficiencia.

Permite tener una visión moderna y futurista.

Permite monitorear la estrategia aplicada en las áreas de la entidad. (p. 89)

En conclusión, la gestión por procesos es una estrategia de resultados, y acorde con la investigación los gestores que en este caso son los jueces, especialistas y técnicos legales y los demás colaboradores del Poder Judicial, realizarán actividades, decisiones con una política de gestión a fin de mejorar las deficiencias del sistema y lograr la modernización del Estado.

En cuanto al **marco epistemológico**:

Es notorio que para la ciudadanía no es un secreto que el Poder Judicial viene acarreando problemas tristemente conocidos como el deficiente servicio que se brinda a los usuarios, pero esta realidad obedece a diversos factores como los plazos, la carga procesal y principalmente como la falta de gestiones con buenas estrategias por mejorar las áreas más críticas del sistema judicial, a ello debe sumarse que durante años la relación vertical de jerarquías por las propias funciones que desempeñan hacen más dilatorio los procesos. Bajo este escenario, el sistema judicial ha sido blanco de duras críticas por la población, porque sus procesos no llegan a resolverse dentro de los plazos que fija la ley, y muchas de los usuarios que esperan justicia, terminan falleciendo en su respuesta justa.

Sin embargo, no se puede desconocer los intentos por contrarrestar tal es así que en el Gobierno del ex presidente Alejandro Toledo se expidió una ley que iniciaría una reforma en la gestión del Gobierno, que buscaba conseguir que las entidades

estatales puedan vigorizar sus servicios, pero parece se quedó en un simple idealismo para el sistema jurídico civil, lo que provocó que, con los cambios dinámicos de la sociedad, los conflictos de intereses vayan en aumento configurando nuevas circunstancias y siendo motivo para el ingreso de nuevos expedientes, que a diario suman la abarrotada carga procesal civil.

Sin duda, las funciones que cumplen tanto los jueces y los demás colaboradores del tercer poder del Estado es de muchísima importancia. En el caso particular del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Bolívar en esta ciudad, también tenemos una cadena de valor conformada desde el notificador a porteo hasta el Magistrado de un Juzgado Civil, pero si bien es cierto las jerarquías son importantes por las distintas funciones que desempeñan, hay ciertos déficits a pesar de que el principio de la oralidad ya es un hecho cierto en los juzgados y salas especializados en lo civil.

Sin embargo, se presentan problemas funcionales como el caso del área de calificación de demandas, que en resumidas cuentas toman una inversión de tiempo mayor para el análisis exhaustivo del caso ingresado para verificar la inadmisibilidad del proceso, o como también las tachas, excepciones que se registren que a veces no son detectadas a tiempo por el personal, ese tiempo invertido es el que se deja de proyectar las resoluciones de otros casos para que en caso de error en el momento que pasa a despacho del juez es denegado para reformularlo, por ejemplo eso es un problema coincidente en el despacho, por lo que a diferencia de un juez con una revisión práctica y sencilla puede determinar rápidamente los errores existentes o la improcedencia de un caso en concreto, por es importante la aplicación de la teoría de la Gestión por procesos.

Otra deficiencia, es la gran carga procesal civil por general resulta imposible cumplir con los plazos estipulado en la norma para cada expediente en particular, pero bien a ello se debe tener en cuenta que los funcionarios y servidores deben a su vez asistir audiencias programadas, atender a diario a los usuarios que buscan absolver sus dudas, es un conjunto de factores que padecen diariamente.

Los módulos civiles en la región siempre se han caracterizado por mantener un sistema antiguo de la resolución de sus casos donde prima la valoración de los documentos, pero el ingresar los escritos desde mesa de partes hasta pasar el archivo modular y llegar al especialista legal para la valoración, se podría reducir el tiempo con una estrategia que permita tener el mismo resultado. Es justamente esta realidad, lo que motiva buscar la modernización con un planeamiento estratégico que pueda dar resultados prósperos para la eficacia y eficiencia en el servicio judicial. Es así, como nace la propuesta de aplicar **Gestión por Procesos** como medida de dar un plus al cambio de la secuencia de actividades del Módulo de Justicia civil trujillano. Pero, ¿De qué manera edificará?

Se debe entender que la búsqueda de una gestión por procesos al ámbito civil, permitiría dejar lo tradicional y mecanizado, que en cierto modo un trabajador llega agotarse y los niveles de eficiencia se ven cada vez peores, siendo una muy buena oportunidad de que cada juzgado civil trujillano tome sus decisiones jurídicas conforme a ley en un solo acto, para así estar a la vanguardia con un sistema moderno y adecuado.

Por ello, haciendo un análisis del **marco jurídico**, se encuentra que en el año 2012 se expidió la Ley N°27658- Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública, que tenía como finalidad buscar una mejora en la infraestructura, organización, funciones y servicios de las entidades gubernamentales. Lo cual, propicio que diversas instituciones busquen una mejora continua, y es que en el año 2018 el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial Resolución Administrativa N°124-2018-CE-PJ que aprobó el “Proyecto Piloto para la Modernización del Despacho Judicial en los Juzgados Civiles” y la aplicación de este modelo piloto sería en la ciudad de Lima.

La Resolución del Consejo N°124-2018, tenía el contenido de gestión por procesos donde el objetivo concentrar los actos procesales en Audiencia, para que los jueces dicten sentencia, además de forjar el apartamiento de funciones jurisdiccionales y administrativas. Posteriormente bajo la evaluación de esta gestión por procesos y conforme al inciso 3 del artículo 139 de la Constitución Política del Perú y en

conjunto de los principios procesales de celeridad, economía y el debido proceso es que el Consejo Ejecutivo del sistema judicial mediante resolución N° 233- 2019-CE-PJ, publica el Plan para la Implementación de la Gestión por procesos en el Poder Judicial, un notorio avance, pero que aún hasta la fecha en el Módulo Civil de la Corte de Bolívar en Trujillo, aún está en un plan de prueba que requiere subsanar deficiencias existentes para su correcta mejora continua de la estrategia.

Sin embargo, desde la implementación del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, existen nuevos cambios, como la reorganización de los roles y funciones de los trabajadores públicos, que requiere necesario análisis para analizar la viabilidad de la gestión por procesos.

Era importante que el Consejo Ejecutivo estructure mejor esta propuesta para dar un rol específico de funciones, es por eso que el 29 de enero del año 2020 se expide la Resolución Administrativa N°49-2020-CE-PJ, donde se aprueba el “Reglamento de Funcionamiento del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral” para intentar definir adecuadamente la estructura de la organización y funciones de los órganos jurisdiccionales, áreas, subáreas y equipos que integran el Módulo.

Según el artículo 6 del mencionado reglamento, especifica las dos áreas: Jurisdiccional y Apoyo al Órgano Jurisdiccional, la cual se divide en las subsiguientes subáreas:

- Administración del Módulo Corporativo de Litigación Oral,
- Asistencia al Juez,
- Desarrollo a la gestión del proceso,*
- Asistencia a las audiencias,
- Archivo modular y sala de lectura, y
- Soporte tecnológico.

Empero, se ha demostrado que, en la tercera subárea: *Desarrollo a la Gestión del Proceso*, específicamente en el área de Calificación, existe un problema respecto al perfil de puesto, generando ciertas incomodidades de los jueces, pues obliga a realizar un doble trabajo, consistente en la revisión de la proyección, que muchas

veces no se ajusta con sus criterios.

En ese sentido teniendo en cuenta, que es el Juez, es quien va a conocer el proceso, radica la importancia, que sea dicha persona sea quien también realice la calificación de sus demandas. Bajo tal perspectiva, ante el deficiente diseño de la estructura de organización y funciones, resulta prioritario fortalecer y modernizar el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, a través de la implementación de la Gestión por Procesos en el Marco de la Modernización de la Gestión del Estado Ley N° 27658, que tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos generando mayor eficiencia en la utilización de los recursos del Estado.

Por lo tanto, se busca prevalecer el principio de especialidad y permite que el modelo de gestión por resultados se pueda determinarse la calidad del desempeño del funcionario público y el grado de cumplimiento de sus funciones, en base a una pluralidad de criterios de medición en base a resultados.

La implementación de la gestión por procesos en el ámbito judicial tiene su respaldo jurídico que refuerza su finalidad, siendo los siguientes:

Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, sus modificatorias y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°030-2002 PCM

Resolución Administrativa N°233-2019-CE-PJ que resuelve aprobar la Implementación de la Gestión por Procesos en el Poder Judicial.

Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°006-2018-PCM/ SGP, que aprueba la norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP, Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública.

Decreto Supremo N°123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Resolución Administrativa N°049-2020-CE-PJ que aprueba el Reglamento de funcionamiento del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral; así como el Manual de Organización y Funciones del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral – Tipo”

Finalmente, y de acuerdo, a la serie de normas expuestas y al enfoque del estudio es justamente la última norma citada la que intenta perfeccionar el modelo de gestión por procesos en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Bolívar, pero aún carece de una modificatoria el Manual Organizacional para que pueda destacar exitosamente el proyecto recientemente perseguido por el ente gubernamental que es el Poder Judicial.

Resulta pertinente finalizar con un **glosario de términos** de la investigación:

Cadena de valor: referida generalmente a la estructura de una organización, donde cada área con sus respectivos agentes colaboradores proporciona una prestación de servicio de real valor para que se forma metódica y ordenada a fin de obtener el objetivo principal.

Gestión: comprende la concentración de saberes, ideas con un orden sistematizado que busca planear un método de juicio, esbozo, creación, ejecución e inspección de las operaciones de las organizaciones.

Gestión de procesos: radica en dotar a los procedimientos las herramientas ideales para lograr que estos sean a la vez eficaz y eficiente, lo cual puede ser monitoreado todas las actividades que forman de la estrategia.

Eficacia: basada en el nivel de calidad que se ofrece en el producto o servicio, que alcance las expectativas de los usuarios

Eficiencia: consiste en realizar un servicio o producto con menos costos de tiempo o monetario, siendo más rentable.



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y Diseño de Investigación:

El trabajo desarrollado y en comparación de las directrices de Concytec 2018, el tipo de investigación de que se trabajó este informe fue APLICADA, puesto que se analizaron conocimientos y legislaciones existente sobre una problemática en específico, para lo cual se tuvo como respuesta que la implementación de la Gestión por procesos dentro de los Juzgados que están a cargo el Módulo Civil Corporativo traería consigo la obtención de eliminar a gran proporción el sistema antiguo de cómo resolver un conflicto jurídico de intereses como disputa patrimonial, cambiándose para bien por un proceso y la resolución de su problema en la asistencia de una audiencia como usualmente se lleva a cabo pero en juzgado de diversas materia, como el ámbito penal.

Pues bien, respetando todos los pasos sobre la metodología se fundó una reflexión teórico, ceñido y concluyente en la última etapa de esta indagación a merced de los miles de usuarios del sistema judicial que están a la espera de una justicia.

El trabajo es de naturaleza CUALITATIVO y se aplicó un DISEÑO INTERPRETATIVO porque se utilizó teorías de la Modernización de la Gestión Pública, la teoría de la Gestión por Procesos y su vinculación a la Gestión por resultados, el Principio celeridad y económica procesal, lo que facilitó recabar información sumamente útil para la construcción de presente tema. Asimismo, se usó instrumentales para el recaudo de información perpetradas a los entendidos de la problemática y por supuesto toda data que reforzó los objetivos del tema planteado para ofrecer un rico e informado marco teórico.

A este tenor, la intención académica se orientó al sub diseño ESTUDIO DE CASO, toda vez que se trató de analizar en principio todos los déficits que viene

acarreando desde muchos años atrás en los Juzgados civiles y por ende el Módulo central Civil Corporativo de la Corte Superior de Bolívar en la ciudad de Trujillo-La Libertad.

### **3.2. . Categorías, Subcategorías y Matriz de categorización apriorística.**

#### **3.2.1. Categorías:**

##### **3.2.1.1. Como primera categoría, se tiene a la **Gestión por Procesos:****

###### 3.2.1.1.1. Sub Categorías, son:

- a) Políticas.
- b) Marco Legal
- c) Actividades de control
- d) Evaluación
- e) Comunicación

##### **3.2.1.2. Como segunda categoría, se tiene a la **Litigación Oral en el Proceso Civil:****

###### 3.2.1.1.1. Sub Categorías, son:

- a) Normatividad
- b) Identificación de deficiencias
- c) Marco legal
- d) Evaluación

### **3.3 Escenario de estudio.**

El escenario del presente estudio se fundó en el Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo, para lograr establecer las carencias del Juzgado, y a su vez las ventajas de la aplicación de una correcta aplicación de Gestión por procesos, que terminaría ayudando tanto a la comunidad como usuarios del Poder Judicial y así también a todo el equipo y sus diferentes áreas que trabajan en estos grandes y recargados juzgados.

### **3.4 Participantes**

El método empleado consintió en acopiar averiguación e información exacta como ventajosa recopilados de 10 profesionales versados en el tema esbozado de esta investigación, y lo que a ciencia cierta otorgó fuerza a la postura planteada y evidentemente un alto grado de viabilidad que refuerza la hipótesis, por lo que se puede afirmar que la hipótesis no es una utopía y más bien tiene valor jurídico.

Los sujetos entrevistados, fueron:

Dr. Carlos Malca Maurologoitia

**(Juez del 8° Juzgado Civil)**

Dra. Tatiana Pedemonte del Rio.

**(Jueza del 9° Juzgado Civil)**

Dra. Guisela Soriano Ramírez

**(Jueza del 2° Juzgado Civil)**

Dra. Luz Castro Polo

**(Especialista Legal del 2° Juzgado Civil).**

Dra. Fany Tapia Coba

**(Jueza del 1° Juzgado Civil).**

Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar

**(Jueza del 7° Juzgado Civil).**

Dr. Rolando Acosta Sánchez

**(Juez Superior Titular)**

Dr. José Torres Marín  
**(Juez del 3° Juzgado Civil).**

Dr. Felipe Cedamano  
**(Juez del 5° Juzgado Civil).**

Dra. Ana Cecilia Díaz Vilca  
**(Abogada)**

### **35 . Técnicas e Instrumentos de recolección de datos**

2.2.1. Como técnica de recolección de datos se utilizó: La Entrevista.

2.2.2. Se usó como Instrumento:

2.2.2.1. La Guía de Entrevista, que se asentó en la plática con los diestros de la problemática.

2.2.2.2. La Guía de análisis de documentos, orientado al estudio de la normativa pertinente sobre Gestión por proceso y Litigación Oral.

2.2.2.3. La observación del participante, en cuanto al nivel de conocimiento, juicio y discernimiento que pueda rescatarse a la investigación.

### **36 Procedimientos**

El informe asumió un método para conseguir información cierta y verídica, obtenido mediante las siguientes pautas:

Indagar y conocer el fondo de la problemática en la que esta subsumido la gestión antigua del desarrollo del proceso que se cumple con las directrices tradicionales que hacen un caos por el tiempo invertido y la desesperada respuesta por justicia por factores que lo impiden como la carga procesal, los plazos y la falta de gestión estatal por resolver el problema.

Deliberación y escoger el tema.

La realidad problemática.

Formulación de la incógnita.

Justificación del tema.

Definición de los objetivos.

Selección del diseño de investigación.

Preparación de instrumentos de recolección de datos

Análisis e interpretación de información.

Resultados y las conclusiones.

### **37. Rigor Científico**

Los trabajos de carácter metodológico para cumplir con la rigurosidad del nivel científico deben contar con características esenciales como la objetividad, validez y la confianza de su data. (Hernández, 2014, p.453).

La consistencia lógica del informe de investigación se relaciona a del título del mismo entrelazada con la pregunta que se formula del estudio y claro está la conexión de los objetivos planteados, lo cual condescendió a que se pueda obtener los comentarios conclusivos. Velásquez y Castillo (2003) aseveran que la credibilidad se comprueba cuando estamos frente algún develamiento legítimo.

Por otro lado, Guba y Lincoln (1985) aseveran que “La confirmabilidad es la neutralidad del estudio de la data que concierne el presente trabajo, con ello se busca que otros autores busquen una referencia que ayude a sus indagaciones”.

Se concluyó que la labor científica, firmemente se acreditó, se evidencio en el progresivo y pautado desarrollo de las teorías de esta ardua investigación y así también con cada una de las conclusiones finales.

### **3.8 Métodos de análisis de la información**

Este informe de investigación usó el diseño Interpretativo en base al Estudio de Caso de la población que este informe eligió, pero es sustancial el análisis de las teorías fundamentadas siendo que se escogió las siguientes:

La teoría de la Modernización de la Gestión Pública, la teoría de la Gestión por Procesos y su vinculación a la Gestión por resultados lo que facilitó recabar información ventajosa para la construcción del tema, así también se estudió el Principio de celeridad y económica procesal. Se estudió el marco legal regulador de lo que compete a la Litigación Oral. Mediante la aplicación del método Estudio de Caso, se pudo recabar data útil y clasificada que enriqueció el marco teórico de este estudio, asimismo mediante el instrumento de un dialogo con expertos permitió otorgar un trabajo con un alto nivel en calidad de tesis.

### **3.9. Aspectos Éticos**

Los aspectos éticos abarcan que todo estudio metodológico debe respetar el derecho a la propiedad intelectual, asimismo para mayor respaldo es respetar las reglas para citar de acuerdo a las normas APA 7° edición, como así también guardar el debido respeto de cada participante o persona mencionada en esta investigación.

Respecto a lo que refiere la Propiedad Intelectual se deja claro que las citas invocadas en este trabajo son acordes a la bibliografía que se consultó, más aún siendo que el derecho de la propiedad intelectual es perteneciente a la digna carrera de Derecho, ello involucra que se debe mantener una observancia por su cumplimiento y así no caer en situaciones bochornosas de plagio de párrafos, ideas, u otros. En cuanto a los participantes inmersos en esta investigación que colaboraron con ideas jurídicas, metodológicas, sociales, constitucionales; todo este gran conjunto de ideas ordenadas que coadyuvaron con la realización de este trabajo merece claramente la debida protección debido a que si estas personas no llegaran autorizar la exposición de sus datos como nombre pues con seguridad no se exhibirán, claro está bajo su voluntaria decisión de se registre o no, así también con los participantes en su calidad de servidores públicos se respetará su confidencialidad a efectos de las respuestas en las entrevistas aplicadas.

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este extremo de la investigación, se procedió analizar los **resultados** de la entrevista aplicada a los conocedores de la realidad problemática, estos son, 10 profesionales, en los cuales 9 servidores públicos del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo y además 1 letrada de la defensa técnica. Cabe mencionar, que las preguntas que son parte de la Guía de Entrevista, fueron construidas de forma ordenada de acuerdo al orden de los objetivos planteados.

Pero bien, antes de describir las categorías emergentes que se identificaron de la observación, resulta necesario conocer los alcances de las respuestas de los entrevistados, siendo los siguientes:

Conforme al objetivo general: Analizar los beneficios de la implementación de la gestión por procesos en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

##### **Se redactó la interrogante N° 1:**

Según la máxima de su experiencia ¿Considera que es viable la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo? Si es afirmativa la respuesta, indique ¿por qué?

Donde se obtuvo como respuestas, lo siguiente:

**1º. Dr. Carlos Malca Maurologoitia (Juez del 8º Juzgado Civil)** indicó lo siguiente: Definitivamente si, la propuesta es de sumo interés porque se activarían muchos principios procesales como el principio al debido proceso entre otros. Toda buena gestión traería muchas condiciones buenas para la recargada agenda que cargamos.

**2º. Dra. Tatiana Pedemonte del Rio (Jueza del 9º Juzgado Civil)**, quien manifiesto lo siguiente: Si por supuesto, es una oportunidad para agilizar los

procesos y poder resolver apropiadamente los casos teniendo un contacto directo y panorama de cada caso que se presenta.

**3º. Dra. Guisela Soriano Ramírez (Jueza del 2º Juzgado Civil)**, la misma que expresó: No estoy muy segura, dado tendría que ser primero como un modelo piloto para ver si verdaderamente hay condiciones que se pueden adaptar al cambio, porque generalmente los juzgados civiles siempre nos hemos regido a la documentación, quizás demora, pero un análisis más completo se logra conseguir.

**4º. Dra. Luz Castro Polo (Especialista Legal del 2º Juzgado Civil)**, afirmó: Si, es una muy buena propuesta desde un marco legal y más aún desde el cargo que desempeño dentro del Poder Judicial puedo llegar asegurar que traería muchos beneficios para nuestra especialidad, y sobre todo por el contacto permite emitir un mejor juzgamiento de los magistrados.

**5º. Dra. Fany Tapia Coba (Jueza del 1º Juzgado Civil)** aseguró: No lo considero viable, porque implementar de momento más cambios perderíamos tiempo adecuando la nueva estructura del proceso y la carga laboral es un punto en contra que se debe considerar.

**6º. Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar (Jueza del 7º Juzgado Civil)**, confirmo: Que desde los años que vengo desempeñando como Jueza, considero que la aplicación de esta herramienta es totalmente viable para ejecutarse en nuestra jurisdicción. Porque estamos frente una propuesta de solución con antecedentes favorables en otros sistemas.

**7º. Dr. Rolando Acosta Sánchez (Juez Superior Titular)** sostuvo: Que, a medida del cambio social es necesaria la integración de nuevas herramientas jurídicas que ayudan a optimizar las funciones laborales, por ello considero que la propuesta en los Juzgados Civiles trujillanos es totalmente razonable.



**8º. Dr. José Torres Marín (Juez del 3º Juzgado Civil)** sostuvo: No estoy tan seguro, porque sería un mecanismo que necesita mayor revisión porque se debe considerar que en caso de no ser eficaz podríamos en peligro el tiempo que se debería invertir en la labor diaria. De repente con una prueba piloto podría evaluarse dicha opción como alternativa de soluciones dentro del módulo civil corporativo de nuestra ciudad.

**9º. Dr. Felipe Cedamano (Juez del 5º Juzgado Civil)** sostuvo: Es viable la propuesta de gestión por procesos, porque considero que conforme a su aplicación se obtendrá resultados demostrables que se podrá validar el grado de acierto de la estrategia. Pero la estructura funcional deber ser un tema de importancia para evitar falencias de su aplicación.

**10º. Dra. Ana Díaz Vilca (Abogada)**, indicó: Si es viable, desde la postura de mi ejercicio profesional porque es un gran avance. Porque primaria el principio de concentración pudiendo subsanar, resolver y hasta sentencia lo necesario en una sola audiencia. Porque en realidad en Trujillo, si se ha venido aplicando la oralidad por parte de los abogados civilistas, pero hay ocasiones donde me he tocado con colegas que toman a la oralidad como motivo de exageraciones lo cual no debe ni siquiera darse por que su esencia mejorar la celeridad del proceso y no dilatarla un proceso.

En relación a las primeras respuestas, los participantes están de acuerdo en su mayoría que se aplique el modelo de la gestión por procesos en favor de modernizar el servicio judicial.

En relación al primer objetivo específico: Analizar la regulación jurídica sobre Litigación Oral en materia civil; se presenta la:

**Interrogante N° 2:** ¿Qué implica ejercer la Litigación Oral en el campo del Derecho Civil?

Se consiguió como contestaciones, lo sucesivo:

- 1º. Dr. Carlos Malca Maurologoitia (Juez del 8º Juzgado Civil)** indicó: Implica que mediante la oralidad se alcanza obtener un juzgamiento más adecuado, la reducción de un porcentaje de la carga procesal a mediano plazo, considero también que habrá celeridad y un debido proceso.
- 2º. Dra. Tatiana Pedemonte del Rio (Jueza del 9º Juzgado Civil)**, manifestó: Implicaría reducir la aglomeración de expedientes en cuanto permitiría ir dictando juzgamientos rápidos a procesos no tan complejos como las peticiones de herencia y otros; también una rutina laboral menos compleja con el mismo resultado para los que formamos parte de un Juzgado Civil, el resolver excepciones planteadas en una sola audiencia respetando las normas de un debido proceso.
- 3º. Dra. Guisela Soriano Ramírez (Juez del 2º Juzgado Civil)**, la misma que expresó: Con una buena estructura se conseguiría quizás emitir mejor juicio de calificación de los expedientes, pero bueno a veces la oralidad no es suficiente sería como reforzar la función magistral.
- 4º. Dra. Luz Castro Polo (Especialista Legal del 2º Juzgado Civil)**, afirmó: Implicaría tener mejores resultados en la práctica, pero es indispensable que la revisión sea bajo el ojo del magistrado que generalmente a simple vista evalúan la procedencia o no del expediente, como también las tachas, excepciones, porque generalmente lo realiza un servidor, pero es mayor inversión de tiempo por cada mil de cientos de procesos que tenemos acumulados, pero la principal ventaja sería la reducción de la carga judicial y la obtención de una justa a tiempo corto de las partes que reclaman pretensiones civiles.
- 5º. Dra. Fany Tapia Coba (Jueza del 1º Juzgado Civil)** indico: Implica que mediante la oralidad exista una concentración de actos en una audiencia también la materialización de los principios procesales que de gran forma fue el cambio que desnaturalizo lo tradicional dentro proceso civil en mejora de los administrados.

- 6º. Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar (Jueza del 7º Juzgado Civil)** considera: Implica mutar de lo tradicional de cómo se conlleva el proceso civil, dejando la escritura como regla de oro para todos los actos procesales, lo que a ciencia cierta provocaba la lentitud en resolverse los expedientes.
- 7º. Dr. Rolando Acosta Sánchez (Juez Superior Titular)** afirmo: Implica variar el desarrollo del proceso habitual, donde la oralidad permite un contacto directo donde la inmediatez con las partes me da un mejor alcance de la realidad detrás de los escritos ingresados al expediente. Le da un aporte de fuerte e importante en la cadena de valor.
- 8º. Dr. José Torres Marín (Juez del 3º Juzgado Civil)** sostuvo: la oralidad en una audiencia realza los principios de la inmediatez, del debido proceso, celeridad procesal y sobre todo la economía procesal, lo que en su conjunto beneficia el desarrollo del proceso civil, volviéndolo más sencillo y eficiente. Sin duda, es un escenario idóneo en el ámbito procesal porque permite tener una legalidad innata de cómo desarrollar un juicio, pero siempre que se respete el cumplimiento del debido proceso.
- 9º. Dr. Felipe Cedamano (Juez del 5º Juzgado Civil)** señaló: implica un cambio favorable para todos nuestros juzgados civiles, y dada esta nueva modalidad de audiencias civiles ha contribuido que se reduzcan en algún porcentaje ir reduciendo gradualmente la carga procesal acumulada en los despachos, es un desarrollo de un proceso práctico sin saltarnos ninguna ley; pero existen algunos pequeños problemas de carácter interno que se subsanan específicamente en la estructura de funciones para mejorar y pulir un eficaz trabajo al servicio de los ciudadanos.
- 10º. Dra. Ana Díaz Vilca (Abogada)** indico: Bueno, implica poder exponer ordenadamente los hechos ante la presencia del Juez, así como se desarrolla

en otros campos del derecho, pero en realidad nos traslada a un panorama más eficaz porque nos facilita una justicia a corto plazo, claro, pero dependerá del magistrado también corroborar con los documentos la veracidad de la ilustración que se realiza oralmente en juicio.

Según este tramo de respuestas, se rescató la importancia de la Litigación Oral para los entrevistados en el juicio civil, por la aplicación de varios principios procesales.

Conforme al segundo objetivo: Analizar los alcances normativos de la gestión por procesos en el campo jurídico.

Se plasmó la **interrogante N° 3**: ¿Conoce usted, si existe alguna ley, norma o resolución legal sobre gestión por procesos que se busque o se aplique en el sistema judicial?

Se alcanzó como respuestas, lo continuo:

**1º. Dr. Carlos Malca Maurologoitia (Juez del 8º Juzgado Civil)** indicó: Como es de conocimiento de toda autoridad judicial, contamos con la Ley de Modernización de la Gestión del Estado y su reglamento que fue expedido este último mediante Decreto Supremo N° 030-2002, pues justamente en el amparo de este decreto oficial que el consejo ejecutivo del Poder Judicial dictaminó aprobar un Plan para la implementación de la gestión por procesos en el sistema judicial en el año 2019, aplicándose a los juzgados de lima únicamente, con proyección a ser aplicado a nivel nacional posteriormente. También la Resolución Administrativa del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial N° 233-2019 y el 049-2020.

**2º. Dra. Tatiana Pedemonte del Rio (Juez del 9º Juzgado Civil)**, manifiesto: Si claro, tengo conocimiento que por la Ley 27658, el consejo central del Poder Judicial expide la Resolución Administrativa del Poder Judicial N° 233-2019 como un plan piloto, pero que se aplicó durante más de 1 año en la ciudad de Lima, ahora en nuestra región se busca aplicar un lineamiento con la oralidad, pero aún hay algunas deficiencias que debería modificarse

antes de su aplicación total considero. Cabe mencionar que, nos impulsa a una modernización para brindar una mejor tutela jurisdiccional efectiva de acuerdo al artículo 139 inciso 3 de la Constitución Política del Perú, claro también dar cumplimiento con los principios procesales que nos regimos, como el debido proceso.

- 3º. Dra. Guisela Soriano Ramírez (Juez del 2º Juzgado Civil),** expresó: Bueno, tenemos a la Resolución del consejo ejecutivo de nuestra institución con N° 233-2019 que proyecto la actuación de la oralidad en Lima, pero que se ha evidenciado ciertos déficits, porque si puede resolverse con autoridad que nos emana el Poder Judicial en una audiencia en concreto, pero a veces se toman con improcedencias o inadmisibles que debió ser bien analizados por el área de calificación, el ROF N° 49-2020.
- 4º. Dra. Luz Castro Polo (Especialista Legal del 2º Juzgado Civil),** afirmó: Si, de hecho, contamos con una resolución administrativa donde se implementa pero para los juzgados de Lima, eso porque antecede una Ley que busca la modernización del Estado que es la Ley 27658, también el TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus normas modificadas todo ello implicó que al menos en la ciudad de Lima se busque la gestión por procesos con la implementación de la oralidad en los procesos civiles, lo cual ha venido dando buenos resultados.
- 5º. Dra. Fany Tapia Coba (Jueza del 1º Juzgado Civil)** sostuvo: Como es de conocimiento interno se ha comunicado de la resolución que expide el consejo ejecutivo en el 2019 donde busca implementar la gestión por procesos en los despachos civiles. Pero también el 049-2020, que a ciencia cierta requiere de modificaciones para conseguir mejores resultados.
- 6º. Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar (Jueza del 7º Juzgado Civil)** señaló: Si, la Ley Marco que busca la reforma de modernización en las funciones

estatales, es el inicio en primera instancia la propuesta por la gestión por procesos, pero también la Resolución administrativa 067-2018 que aprueba un Plan estratégico Institucional para el año 2019-2021.

**7º. Dr. Rolando Acosta Sánchez (Juez Superior Titular)** afirmo: La Ley 27658 y su Decreto Supremo 123-2018, que fue la primera propuesta y que luego el Poder Judicial mediante resolución administrativa de 006-2018 aprueba la norma técnica de la implementación de gestión por procesos.

**8º. Dr. José Torres Marín (Juez del 3º Juzgado Civil)** menciona: La resolución administrativa del Poder Judicial 67-2018 y su reglamento 90-2018 de un proyecto estratégico de gestión por procesos. Pero esto gracias a la Ley de Modernización N° 27658.

**9º. Dr. Felipe Cedamano (Juez del 5º Juzgado Civil)** explico: Luego de la Ley 27658 y salió un Decreto Supremo 004-2013 que es aprueba la política nacional de Modernización de la gestión pública y el último fue la resolución 233-2019.

**10º. Dra. Ana Díaz Vilca (Abogada)** afirmo: La Ley 27658 y su reglamento, y finalmente la resolución administrativa 233-2019 y su Reglamento organizacional N° 049-2020.

Los entrevistados dieron ilustre de una serie de normativas relacionadas al tema, pero ninguna es tan eficiente hasta el momento, no existe una gestión pública de mayor realce para dar fin con los problemas anteaños del sistema judicial.

En el caso del tercer objetivo específico Describir las deficiencias actuales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

Se formuló la **interrogante N° 4**: Según su labor diaria ¿Cuáles son las deficiencias o problemas funcionales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?

Teniendo como respuestas:

**1º. Dr. Carlos Malca Maurologoitia (Juez del 8º Juzgado Civil)** indicó: El principal problema es recarga carga para los técnicos y especialistas, que deben valorar minuciosamente cada expediente que es pasado a despacho, pero que a su vez tiene que atender a los usuarios y ahora con esta coyuntura el trabajo remoto más los teléfonos sonando todo el tiempo se hace más complejo, dilatando aún más la gestión; así también en nuestro caso como jueces tenemos que proveer y nos percatamos de errores que no debieron llegar haciendo que el proceso se aplase aún más, por ello la gestión por procesos esta una excelente propuesta para reducir esa carga.

**2º. Dra. Tatiana Pedemonte del Rio (Juez del 9º Juzgado Civil)**, manifiesto: El personal nombrado de la tercera edad, no tiene el mismo nivel de eficiencia, la falta de capacitación, también los plazos, las audiencias programadas y más.

**3º. Dra. Guisela Soriano Ramírez (Juez del 2º Juzgado Civil)**, expresó: Empezaría por la falta de personal en el módulo y los innumerables documentos que suelen ingresar a diario para ser analizados y a veces es imposible cumplir con los plazos estipulados pero se hace el mejor trabajo de cubrir ello, quizás las mejoras salariales no soy de motivación para el agitado trabajo que realizan los servidores públicos o contratados Cas, en específico los especialistas, asistentes y técnicos, esta pandemia trae algo bueno en cuanto a la gestión de implementar nuevas alternativas pero que sean bien planteadas y estudiadas.

**4º. Dra. Luz Castro Polo (Especialista Legal del 2º Juzgado Civil)**, afirmó: la

acumulación de funciones, desde mi cargo tenemos que analizar cada escrito de los cientos que ingresan diario, atender al público, atender las audiencias, proveer los documentos que son calificados por el magistrado, notificar, necesitamos una buena gestión para que varias tareas se puedan resolver en un solo acto, o al menos en menos tiempo, algo practico para estar al alcance de realidad en la que vivimos. Por ejemplo, el juez por su propia experiencia solo con ver la demanda y darle una revisión rápida puede determinar si el caso procede o no, creo que el tiempo de calificación debería estar a cargo de los Magistrados porque evitaríamos las deficiencias que se admitan sin no estar debidamente presentado.

**5º. Dra. Fany Tapia Coba (Jueza del 1º Juzgado Civil)** afirmo: Tenemos lamentablemente en todos los juzgados el problema de la carga procesal que siguen en aumento a diario, también la falta de contratación de personal joven porque el personal con una edad tan delicada sigue trabajando, pero no con el mismo nivel de rendimiento. Por tal razón, se debe realizar un cambio general con capacitaciones a personal joven pero preparados para estar a la presión con la que trabajamos aquí.

**6º. Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar (Jueza del 7º Juzgado Civil)** indico: En un conjunto de factores, como los plazos, la secuencia de llegar hasta a proveer, mientras que pasa a firma y luego pasa a la técnica para que notifiquen verificar que estén los cargos, es que en realidad es toda una secuencia de acciones que evidentemente si sacamos un cálculo del tiempo invertido en cada uno y a ello multiplicarlo por los miles que tenemos de procesos pues la carga sigue siendo mayor. Eso sin contar que cuando hay audiencias que también suelen tener un tiempo de inversión, por ello que me resulta importante esa implementación porque podemos realizar varias acciones dentro de la audiencia corriendo traslado y resolviendo en ese acto.

**7º. Dr. Rolando Acosta Sánchez (Juez Superior Titular)** señala: Sin duda el



principal problema sería la falta de gestión por mejorar el nivel de deficiencia en el servicio que se concentran desde el personal técnico que superen los 60 años hasta la falta herramientas que se deben agregar al proceso.

**8º. Dr. José Torres Marín (Juez del 3º Juzgado Civil)** afirmo: aparte de los habituales problemas como la carga procesal, la falta de estrategias, también se presenta la mala estructura organizacional donde por muchos años existe una falencia que hasta la fecha nadie ha querido solucionar, como es el área de calificación que tienes muchos inciertos.

**9º. Dr. Felipe Cedamanos (Juez del 5º Juzgado Civil)** confirmo: la falta de reorganización en los niveles de funcionamiento, la carga procesal, los plazos en que ingresen y lleguen hasta los juzgados los escritos, etc.

**10º. Dra. Ana Díaz Vilca (Abogada)** indico: la carga procesal sin duda es el talón de Aquiles en el Poder Judicial, ello sumarle los cientos escritos que ingresan solo con el fin de retrasar el proceso, la falta de personal joven y preparado, etc.

Evidentemente, las deficiencias del poder judicial son por los diversos motivos han expuesto los concedores del tema, que son los que a diario están inmersos en esta realidad que tienen descontento al pueblo por su ineficiencia.

El cuarto objetivo específico: Analizar la Resolución Administrativa N°049-2020 - ROF del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral.

**Se formuló la interrogante N° 5:** Según su experiencia y en atención al Reglamento de Funcionamiento y Manual de Organización del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral: ¿Qué opinión le mereceré la creación de un protocolo interno para la guiar la actuación del Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo, como alternativa de solución para lograr dar un servicio más eficiente? ¿Cree usted, que es necesario?

Se obtuvo las siguientes respuestas:

- 1º. **Dr. Carlos Malca Maurolagoitia (Juez del 8º Juzgado Civil)** reveló: Por supuesto que sí, una excelente medida, pero debe ser bien planteada para no padecer por las pequeñas dificultades que se evidenciaron en Lima.
- 2º. **Dra. Tatiana Pedemonte del Rio (Juez del 9º Juzgado Civil)**, manifestó: Sin duda sí, la idea de un manual organizacional terminaría de completar la gestión por procesos para ser aplicado en nuestro Módulo civil, porque habría algo específico para poder brindar un mejor servicio y completo.
- 3º. **Dra. Guisela Soriano Ramírez (Juez del 2º Juzgado Civil)**, dijo: Sí, siempre y cuando el Manual organizacional de la gestión procesos especifique bien cada función competente para cada funcionario y servidor, evidentemente se modificará muchos aspectos, pero será de mayor eficacia finalmente.
- 4º. **Dra. Luz Castro Polo (Especialista Legal del 2º Juzgado Civil)**, aseveró: Sí definitivamente, porque considero que sería de mucha ayuda para poder conseguir un resultado eficaz y un servicio eficiente.
- 5º. **Dra. Fany Tapia Coba (Jueza del 1º Juzgado Civil)** señaló: No estoy tan segura, pero de ser el caso los expertos deben ser muy minuciosos para no generar un mayor problema en los juzgados civiles.
- 6º. **Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar (Jueza del 7º Juzgado Civil)** explico: Si, sobre todo en el área de calificación en organizarlo mejor.
- 7º. **Dr. Rolando Acosta Sánchez (Juez Superior Titular)** afirmo: Considero que sí, sobre todo para no vernos envueltos en las deficiencias que se registraron en los juzgados de lima.

**8º. Dr. José Torres Marín (Juez del 3º Juzgado Civil)** sostuvo: Necesario no tanto, porque con un protocolo interno que de detalle sobre las funciones de cada trabajador.

**9º. Dr. Felipe Cedamanos (Juez del 5º Juzgado Civil)** indico: Si pues es pertinente, la reorganización de las funciones internas para variar como se vienen desempeñando.

**10º. Dra. Ana Díaz Vilca (Abogada)** aseguro: Si es por la mejora en lograr un servicio eficaz, con una calidad eficiente en la atención y el flujo laboral interno, entonces sin duda debe proceder su transformación pertinente.

Conforme al criterio de los entrevistados en esta pregunta, resulta esencial optar por esta medida en búsqueda de una solución y mejoras continuas.

Según el quinto objetivo específico: Describir los impactos positivos económicos de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

Se redactó la **interrogante N° 6**: ¿Cuáles serían las ventajas económicas de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?

Las respuestas fueron:

**1º. Dr. Carlos Malca Maurologoitia (Juez del 8º Juzgado Civil)** reveló:  
Menos costo de inversión para nuestro juzgado civil, es decir, en materiales como los cientos de papeles que usamos y colateralmente un beneficio rentable para las partes judiciales.

**2º. Dra. Tatiana Pedemonte del Rio (Juez del 9º Juzgado Civil)**, manifiesto; el ahorro de inversión al notificar cada resolución, ya que en la audiencia se

podrá resolver en conjunto por ejemplo las excepciones o tachas a los escritos, el saneamiento y otros actuados que pueden ser resueltos en audiencia.

**3º. Dra. Guisela Soriano Ramírez (Juez del 2º Juzgado Civil)**, dijo: sin duda los impactos económicos tanto para las partes judiciales como también de para el sistema civil, es una de las ventajas de la oralidad en el proceso civil.

**4º. Dra. Luz Castro Polo (Especialista Legal del 2º Juzgado Civil)**, aseveró: la realidad es una estrategia que permitiría un servicio eficiente con menos inversión, porque son menos papeles los que se usarían para todos los actos y las notificaciones que se hacen a todas las partes de un proceso.

**5º. Dra. Fany Tapia Coba (Jueza del 1º Juzgado Civil)** señaló: Claro sería evidente la ventaja económica, es menos inversión para el estado en cuando al servicio de los notificadores que tienen mucha carga de notificación presencial en los domicilios reales y procesales de los sujetos que son parte de un proceso.

**6º. Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar (Jueza del 7º Juzgado Civil)** explico: seria indiscutible los grandes beneficios económicos ya que, con la concentración de autos en una sola audiencia, tenemos una labor menos costosa el juzgado en cuanto a sus funciones.

**7º. Dr. Rolando Acosta Sánchez (Juez Superior Titular)** afirmo: Es una revolución laboral que trae consigo la ejecución en plenitud del principio de economía procesal para la parte que solicita una pretensión como los demás participantes de un juicio civil. Pero claro, es extensiva porque los Juzgados que pertenecen a esta adjudicatura también llevan una ventaja sostenible.

**8º. Dr. José Torres Marín (Juez del 3º Juzgado Civil)** sostuvo: los impactos económicos están en el ahorro de las herramientas en general desde la reducción de energía, papelería y etc.

**9º. Dr. Felipe Cedamano (Juez del 5º Juzgado Civil)** indico: considero que el impacto económico no solo sería la disminución de tintas de impresión, energía, papel bond, sino también de la reimpresión de resoluciones o autos en el área de notificación que deben imprimir para sus cargos, entre otros aspectos más.

**10º. Dra. Ana Díaz Vilca (Abogada)** aseguro: desde el ejercicio de mi profesión, sería menos papeleo, menos consumo de energía eléctrica para la cantidad de impresiones que antes tenían que sacar las especialistas legales para notificarse a los domicilios procesales que se consignan en cada expediente; pero también es un ahorro para la gestión como abogados porque ya no sería necesario ingresar los escritos por cada petición que se ingresa pudiendo ser resuelto en una sola audiencia ahora.

En relación a las respuestas, los beneficios desde el punto de vista mercantil son muy favorables porque no solo concentra actos sino reduce inversión a menos costos logrando los resultados esperados.

Acorde al sexto objetivo específico: Describir los impactos positivos laborales de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

**Se redactó la interrogante N°7:** ¿Qué beneficios laborales implica la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?

Las respuestas fueron:

**1º. Dr. Carlos Malca Maurologoitia (Juez del 8º Juzgado Civil)** reveló: Eso

implica ventajas del contexto laboral, es decir, que los trabajadores se sientan valorados por la Instituciones por la sencilla razón de que busquen mejorar las deficiencias con las que se tiene que luchar a diario para poder cumplir con la ciudadanía.

- 2º. Dra. Tatiana Pedemonte del Rio (Juez del 9º Juzgado Civil):** Se logra un trabajo en conjunto, mejoramiento del ambiente laboral, búsqueda de mayores estrategias para beneficio del equipo de trabajador.
- 3º. Dra. Guisela Soriano Ramírez (Juez del 2º Juzgado Civil), dijo:** Una adecuada labor que darían los trabajadores con mejores condiciones, un control del cambio que motive a todos los trabajadores realizar una labor en conjunto, etc.
- 4º. Dra. Luz Castro Polo (Especialista Legal del 2º Juzgado Civil):** Las mejoras considero que serían la reducción de la fuerte labor diaria, también es un valor justo a los trabajadores del sistema judicial, la iniciativa a las mejoras continuas, etc.
- 5º. Dra. Fany Tapia Coba (Jueza del 1º Juzgado Civil) señalo:** Mejor ambiente laboral por la descarga considerable de sus funciones tanto de los técnicos, especialistas, notificadores, y todo el personal que compone el juzgado que dirijo.
- 6º. Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar (Jueza del 7º Juzgado Civil) explico:** el clima institucional mejoraría muchísimo, porque los niveles de presión por cumplir con el derecho de todos los ciudadanos que reclaman sus peticiones mediante sus expedientes son realmente un compromiso que obliga mucho sacrificio y podría afirmar que durante años hemos dado sobre tiempo, pero no es suficiente.

**7º. Dr. Rolando Acosta Sánchez (Juez Superior Titular)** afirmo: las funciones más sencillas y prácticas con el mismo resultado y hasta mejorado trae consigo un valor importante al recurso humano que es la parte más activa de la función judicial, ofreciéndonos un ambiente mucho más cómodo.

**8º. Dr. José Torres Marín (Juez del 3º Juzgado Civil)** sostuvo: dejar el trabajo robótico que se realizaba, es un impacto positivo laboral de gran dimensión que mejora la rutina laboral.

**9º. Dr. Felipe Cedamanos (Juez del 5º Juzgado Civil)** indico: uno de los impactos favorables es la reducción de la carga procesal a mediano plazo, pudiendo ser más ligera la labor de los colaborados del Juzgado.

**10º. Dra. Ana Díaz Vilca (Abogada)** aseguro: bueno, considero que es totalmente favorecedor porque pudiendo resolverse los procesos de forma rápida con la concentración de una audiencia donde se obliga al magistrado emitir una sentencia del caso, implica ir terminando procesos y así reduciendo la carga y evidentemente los gestores que son el personal judicial podrán tener unas mejores condiciones de trabajo.

Finalmente, los resultados de esta última pregunta resultan ser muy anhelados y gratificantes para los entrevistados, porque es la oportunidad al cambio en mejoría de muchos aspectos y principalmente el clima laboral como también el reconocimiento merecedora de la cadena de valor.

Se procede al análisis sistemático de las respuestas del instrumento aplicado, los partícipes, los ítems se efectuó la codificación para fijar las categorías, unidades temáticas y el patrón.

Pues bien, se concretaron **05 categorías emergentes** propias de la observación, siendo las siguientes:

- 1) Servicio público deficiente.
- 2) Falta de estrategias de gestión.
- 3) Reducción del gasto público.

- 4) Metas corporativas.
- 5) Profesionalismo.

Patrón	Objetivos	Categorías	Análisis
<p>La implementación del modelo de Gestión por procesos del Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Analizar los beneficios de la implementación de la gestión por procesos en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.</p>	<p>Servicio público deficiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Correcto rol de funciones laborales del personal judicial.</li> <li>- Administración pública ideal.</li> <li>-Capacitación adecuada del personal.</li> <li>-Habilidad en las funciones labores.</li> <li>-Logro de metas institucionales.</li> <li>- Eficiencia en el servicio público a través del modelo de gestión por procesos.</li> <li>-Búsqueda de mejoras continuas.</li> <li>-Planeamiento de nuevas metas.</li> </ul>



<p>Trujillo</p> <p>Reorganización del área de calificación del Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.</p>	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analizar la regulación jurídica sobre Litigación Oral en materia civil</li> <li>2. Analizar los alcances normativos de la gestión por procesos en el campo jurídico.</li> <li>3. Describir las deficiencias actuales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.</li> <li>4. Analizar la Resolución Administrativa N°049-2020 - ROF del Módulo</li> </ol>	<p>Falta de estrategias de gestión.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Resistencia al cambio y Limitada motivación.</li> <li>-Abandono de la rutina tradicional laboral.</li> <li>-Estructura organizacional idónea.</li> <li>Superación del servicio eficiente a pesar de las nuevas realidades sociales.</li> <li>- Mejoras continuas.</li> <li>- Supervisión de acatamiento de funciones.</li> <li>- Reconocimiento adecuado de la cadena de valor.</li> <li>-Aplicación del planeamiento estratégico de gestión por procesos.</li> <li>-Aporte en la toma de decisiones institucionales.</li> <li>-Mejora del clima laboral institucional y desenvolvimiento de funciones.</li> <li>- Evaluación de resultados</li> <li>-Favorece en la comunicación, relación y la articulación de las demás áreas.</li> </ul>
--	--	---	--

	Civil Corporativo de Litigación Oral.		-Mejoras condiciones de laborales.
	5. Describir los impactos positivos económicos de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.	Reducción del gasto publico	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Reducción del gasto público.</li> <li>- Eficiencia y eficacia en el gasto público.</li> <li>-Permite las evidencias la estrategia aplicada.</li> <li>-Inversión de los requerimientos en cuanto al material o bienes necesarios.</li> <li>-Apropiada inversión del presupuesto público.</li> </ul>
	6. Describir los impactos positivos laborales de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.	Metas corporativas .	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Logro de resultados</li> <li>-Búsqueda de nuevos objetivos institucionales.</li> <li>-Orientación adecuada de cargos.</li> <li>-Búsqueda de nuevas inspiraciones profesionales.</li> <li>-Trabajo eficiente y eficaz.</li> <li>-Acatamiento de metas institucionales.</li> <li>-Prioriza acciones de administración.</li> <li>-Se consuman los objetivos.</li> <li>-Mejora considerable en la atención al usuario.</li> </ul>

		Profesionalismo	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Evita la duplicidad de funciones</li> <li>-Evita la alta rotación de personal</li> <li>-Promueve la ética de la función pública.</li> <li>-Permite cambios y actitudes del personal</li> </ul>
--	--	-----------------	--

*Fuente: Creación propia de la investigación en base al instrumento aplicado.*

Pues bien, habiéndose proyectado las contestaciones que se obtuvieron de las entrevistas, es pertinente proceder a la **discusión de resultados**, es decir, se cotejará lo confirmado en el marco teórico para hacer una confrontación con los resultados.

Respecto a la primera teoría sobre la Litigación Oral, la investigación primero define lo concerniente a la oralidad que viene hacer el uso de la palabra hablada para que las personas se intercomunicuen; pero trasladando esta definición al plano judicial es que nace la Litigación oral de las partes procesales para que los abogados hagan ilustre y defensa de sus posturas frente a la autoridad judicial y conseguir la certeza de ganar sus pretensiones legales, por su parte los entrevistados describieron que el nacimiento de la litigación de forma oral es materia de otras ramas del derecho pero que aplicado a los procesos civiles ha permitido dejar atrás el tradicional y lento procedimiento antiguo que regía esta especialidad del derecho, dando un cambio radical favorable.

Las acotaciones de los entrevistados, fue también materia de conclusión en la tesis de Zambrano (2013) citada en los antecedentes en el ámbito internacional de esta investigación, el cual aseveró que el juicio oral proporciona una alta ventaja en cuanto a los resultados obtenidos y la certera decisión magistral para resolver un proceso. Del mismo modo, se colide con la conclusión de la tesista Reyna (2017)

citado en los antecedentes nacionales de trabajos previos quien ultimó que la oralidad en el sistema jurídico ha implicado si la mutación de funciones comunes de las partes de un juicio civil, pero que tal cambio permite la concentración y cumplimiento de muchos principios procesales dando mayor legalidad de su resultado, pero que sin embargo no implica la renuncia total de la escritura porque sigue siendo parte netamente importante en el procedimiento civil del derecho.

Pero, sin embargo, dicha aplicación de la oralidad también requiere unos últimos detalles que esta investigación planteará para conseguir lo que sienten de usuarios buscar una celeridad respaldada de unas pautas necesarias para así evitar terminar afectando aun peor la dinámica del procedimiento.

Por otro extremo y en cuanto a la segunda teoría tratada en el marco teórico sobre la Gestión por Procesos que es una herramienta sumamente útil para el desarrollo evolutivo de una organización, a fin de que pueda superar los retos y metas trazadas, como también reducir los problemas que acarrear y dificulten su progreso, dicha afirmación sostenida también por algunos autores como el ilustrado Montalván que sostiene ser la directriz perfecta para conseguir resultados estadísticamente comprobado en mejoría de una entidad.

Dicho sea de paso, el tesista Medina (2015) que fue mencionado en los antecedentes previos del ámbito nacional concluyó que, si la gestión por procesos es aplicada estratégicamente a las entidades públicas, será el plus para mejorar la gestión administrativa que desarrollan los asalariados, logrando reducir la función robótica y con ello que se sienta un que reciben un valor como parte activa del proceso. También, la ideología de este tesista se colige con lo que asevera Berna (2015), antedicho en las teorías relacionadas al tema, cuando sostiene que implica una cadena de ejecución de acciones que están sistemática relacionadas para generar un impacto de valor transcendental como resultado final a favor de la organización que decide aplicarla la gestión por proceso.

Empero, los consultados a los que se aplicó las entrevistas revelaron que en efecto la calificación social que reciben los Juzgados civiles en la ciudad de Trujillo es deficiente debido a la lentitud que tiene los casos para poder resolverse, y que en realidad es una consecuencia de los diversos factores internos que tienen que luchar a diario el personal judicial por la falta de herramientas útiles y estrategias para poder contrarrestar esa incomoda realidad. Por ello la aplicación correcta y bien estructurada de la gestión por proceso en este órgano estatal, permitirá lograr la modernización de la función judicial al servicio de los ciudadanos que hacen uso de la tutela jurisdiccional efectiva de la cual gozan como derecho, a fin de tener un debido proceso idóneo y encontrar una justicia real en menos tiempo de lo que solían tener que esperar.

## V. CONCLUSIONES

1. La investigadora gustosamente concluyó que el modelo de gestión por procesos aplicado al Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo conlleva ofrecer un eficiente, moderno y rentable servicio judicial al servicio de los sujetos procesales con una respuesta judicial más vertiginosa y justa al amparo de las leyes.
2. Este estudio concluyó que la Gestión por Proceso es la estratégica necesaria tanto para modernizar el sistema judicial y ejecutar los principios procesales como: la tutela jurisdiccional efectiva, el debido proceso, oralidad, inmediación, concentración, celeridad y economía procesal.
3. Se concluyó que la implementación de la oralidad en el proceso civil, permite la materialización del principio de concentración, a razón de que los Magistrados están facultados a resolver en una audiencia todo en conjunto como tachas, excepciones, declarar el saneamiento del proceso hasta dictar la sentencia en ese acto.
4. La investigación concluyó que ejercer la Litigación oralidad en el Derecho procesal civil, no implica la renuncia de la escritura, puesto que sigue teniendo la misma importancia, especialmente en la fase postularia del proceso.
5. Se concluyó que la Gestión por Proceso en los juzgados que forman parte del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte de Justicia de Trujillo, generará impactos positivos laborales a la parte más activa de la cadena de valor que es el recurso humano, motivándolo a sostener y buscar mejoras continuas.

## **VI. RECOMENDACIONES**

El presente amorfo de investigación recomienda la creación un protocolo interno que pueda guiar correctamente las actuaciones de la implementación del Modelo de Gestión por Procesos en el Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo, a fin de que realice un mejor desempeño del área de calificación, para así poder lograr una gestión administrativa judicial totalmente eficiente.

## REFERENCIAS

1. Agudelo, L. (2012). Evolución de la Gestión por Procesos. Editorial Icontec.
2. Alcántara, J. (2018). Gestión por Procesos en la Modernización de la Gestión Pública en Sede Central del Gobierno Regional La Libertad, 2016. *Revista: UCV-SCIENTIA*, 9(1), 01-08 <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1534/1230>
3. Aranda, M; Ordoñez, L y Peralta, C. (2018) en su tesis titulada: *La Gestión por Procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos Institucionales del Minagri- Lima*. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly\\_Tesis\\_materia\\_2018.pdf?sequence=1](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_materia_2018.pdf?sequence=1)
4. Beltrán, S. (2016). Guía para una gestión basada en procesos. Editorial IAT- innovación y Tecnología.
5. Berna, M. (2015). Gestión por procesos: Gestión por Procesos y mejora continua, Puntos clave para la satisfacción del cliente. <http://repository.unimilitar.edu.com>  
[CasoOscar-CubasBarrueto.pdf+&cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe](http://repository.unimilitar.edu.com/bitstream/handle/11362/10000/CasoOscar-CubasBarrueto.pdf?cd=5&hl=es&ct=clnk&gl=pe)
6. Cava (2019). Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, Essalud- 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30948>
7. Céspedes, E. (2015). La gestión por procesos y su influencia en el desempeño laboral del Proyecto Especial Binacional Puyango Tumbes – 2015. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/91/TESIS++CANEPA+Y+OCAMPOS.pdf?sequence=1>.



8. Chiovenda, G. (1922). Principios de Derecho Procesal Civil. Editorial Reus.
9. Constitución Política del Perú, artículo 139 inciso 3.
10. Cortijo, C. (2017). Modelo de gestión por procesos y su efecto en la cultura organizacional de la gerencia de personal de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2014-2017. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9365>
11. Cubas, O. (2013). Las Técnicas de Litigación Oral. [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ljZVAw\\_6sggJ:https://www.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2017/03/T%25C3%25A9cnicas-delitigaci%25C3%25B3n-Oral-Teor%25C3%25ADa-del-Caso](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ljZVAw_6sggJ:https://www.minjus.gob.pe/wpcontent/uploads/2017/03/T%25C3%25A9cnicas-delitigaci%25C3%25B3n-Oral-Teor%25C3%25ADa-del-Caso)
12. Decreto Supremo N°123-2018-PCM que aprueba el Reglamento del Sistema
13. Delgado, C. (2015). Introducción al Derecho Procesal Civil. Palestra Editores. expuesta en Trujillo. <https://www.enfoquesperu.com>
14. Gallego, T. (2013). Gestión integral. <http://dx.doi.org/10.6035/Sapientia48>
15. García, J. (2014). Discrepancias teóricas y deficiencias de la oralidad en la formación de cuadernos de debate en el Nuevo Código Procesal Penal Peruano. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/1219>
16. García, M. (2011). Lineamientos de los principios de oralidad y escritura. En: Peyrano, Jorge, dir. Principios Procesales. Rubinzal Culzoni Editores.
17. Gobierno Regional de La Libertad. (2015). Gestión por procesos busca orientar esfuerzos y satisfacer al ciudadano. Tu Región Informa. <http://www.regionlalibertad.gob.pe/noticias/regionales/5341-gestion-por-procesos-busca-orientar-esfuerzos-y-satisfacer-al-ciudadano>
18. Guanín, A., Andrango, M. (2015). Propuesta de un modelo de Gestión por

Procesos en la atención de enfermería en el servicio de emergencias del Hospital Militar. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>

19. Guayacán, J. (2010). Comentarios en torno a algunos principios del proceso civil transnacional. En: XXXI Congreso Colombiano de Derecho Procesal. Memorias del XXXI Congreso Colombiano de Derecho Procesal. Editorial: Universidad Libre.
20. Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. Editorial: McGraw-Hill.
21. Ledesma, M. (2015). Comentarios al Código Procesal Civil. Análisis artículo por artículo. 5ª: Gaceta Jurídica.
22. Ley N°27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, sus modificatorias y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N°030-2002 PCM.
23. Maldonado, J. (2015). Gestión de Procesos en Issuu. <https://goo.gl/fO5cPW>  
Manual de Organización y Funciones del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral – Tipo”
24. Medina (2015). Gestión por procesos y su relación con las capacidades de gestión administrativas - Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6016>.
25. Montalván, C. (2016). Experiencia exitosa sobre innovación de Colombia será
26. Montero, J. (2014). Derecho Jurisdiccional I”.Parte General. Editorial Tirant lo Blanch.

27. Municipalidad Provincial de Trujillo (2020). *Resolución de Alcaldía N° 096-2020-MPT: "Implementación de la Gestión por procesos de la Municipalidad Provincial de Trujillo, bajo el marco de la Modernización de la Gestión Pública"*.file:///C:/Users/NANCY/Downloads/resolucion\_de\_alcaldia\_ndeg\_096-2020-mpt.pdf
28. Nurbanum; Marini y otros. (2013). What affects the extent of business process management implementation? An empirical study of Malaysia's manufacturing organizations.
29. Palma, L. (2017). Judicial Modernization, Management and Administration in Latin America. ScienceDirect, <https://doi.org/10.1016/j.acso.2017.06.007>
30. Parodi, C. (2013). Los juicios orales en el Perú. <http://biblio.juridicas.uman.mx>
31. Parra, J. (2013). Juicios orales en Colombia: Divagaciones sobre el proceso oral. En: Ferrer Mac-Gregor, Eduardo; Saíd Ramírez, Alberto, coord. Juicios orales. La reforma judicial en Iberoamérica. Homenaje al maestro Cipriano Gómez Lara. Editorial Calí.
32. Pérez, J. A. (2013). Gestión por Procesos. Alfaomega grupo editor.
33. Pico, J. (2013). Principios y Garantías Procesales: Liber Amicorum en homenaje a la profesora María Victoria Berzosa Francos. Editorial: J.M. Bosch Editor. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/reader.action?docID=3219062>
34. Pomykalski, A. y Pomykalski, P. (2013). Integration processes in managing innovations in a region. Lodz University of Technology
35. Prado, R. y Zegarra, F. (2015). Al César lo que es del César: El Principio de

- Oralidad en el proceso civil peruano. <http://agnitio.pe/articulo/al-cesar-lo-que-es-del-cesar-el-principio-de-oralidad-en-el-proceso-civil-peruano/>
36. Ramírez, N. (2015). La necesidad de una reforma del proceso civil. Editorial Gaceta Civil y Procesal Civil.
  37. Ramírez, N. (2015). La necesidad de una reforma del proceso civil. Editorial Gaceta Civil y Procesal Civil
  38. Resolución Administrativa N°049-2020- ROF del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral.
  39. Resolución Administrativa N°049-2020-CE-PJ que aprueba el Reglamento de funcionamiento del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral; así como el
  40. Resolución Administrativa N°233-2019-CE-PJ que resuelve aprobar la Implementación de la Gestión por Procesos en el Poder Judicial.
  41. Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°006-2018-PCM/ SGP, que aprueba la norma Técnica N°001-2018-PCM/SGP, Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública.
  42. Reyna (2017). La Oralidad en el Proceso Civil Peruano. <https://hdl.handle.net/11042/2814>
  43. Rosenberg, L. (2011). Lineamientos de los principios de inmediatez y mediación. En: Peyrano, Jorge, dir. Principios Procesales. Rubinzal Culzoni Editores.
  44. Silva (2018). Propuesta de un modelo de Gestión por Procesos y su relación con la mejora operativa de la Compañía de Ingeniería de Construcción de Vivienda del Ejército del Perú, Af-2018.

<http://repositorio.ict.ejercito.mil.pe/bitstream/ICTE/119/1/46%20Tesis%20SILVA%20IPANAQUE%20Jose%20Hugo.pdf>

45. Silva, V. (2013). Aplicación de Gestión por Procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira. [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis\\_Viviana+Silva.pdf;jsessionid=C8D9E283A3676559764FFDE38F4ACE5B?sequence=1](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana+Silva.pdf;jsessionid=C8D9E283A3676559764FFDE38F4ACE5B?sequence=1).
46. Suarez, M. (2011). Método de diseño para gestión por procesos. Revista Gestipolis.
47. Tejena, R. (2014). Modelo de Gestión, por procesos para el Área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo “Dr. Verdi Cevallos Balda”. <http://dspace.utpl.edu.ec/handle>
48. Valdivia, C. (2017). La oralidad en el proceso civil peruano. A propósito de la experiencia en la aplicación del artículo 204 del Código Procesal Civil. Editorial: Pasión por el Derecho. <https://lpderecho.pe/oralidad-aplicacion-articulo-204-codigo-procesal-civil/>.
49. Vall, S. (2013). El principio de inmediación como garantía constitucional del proceso civil. Editorial ViLEX.
50. Zambrano (2013). La aplicación de la oralidad en el procedimiento civil en relación con los principios procesales constitucionales. <http://181.198.63.90/bitstream/123456789/210/1/DER-1238.pdf>
51. Zorrilla, N. (2016). Técnicas de litigación oral para probar la teoría del caso en el Tercer Juzgado Penal Unipersonal Huancavelica-2015. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1025>

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de categorización apriorística.

CATEGORIAS	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	SUB CATEGORÍAS	INSTRUMENTO	ESCALA
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	Acosta (2019) asegura: “Que consiste en la ejecución de una estrategia de gestión para mejoramiento del servicio de una organización estatal” (p. 26)	Se estudió las teorías que abordan sobre Gestión Pública y evidentemente dentro de ello las teorías relacionadas a la Gestión por procesos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas.</li> <li>- Marco Legal</li> <li>- Actividades de control</li> <li>- Evaluación Comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entrevista.</li> <li>- Análisis de documentos.</li> </ul>	<p><b><u>RAZÓN:</u></b></p> <p><b>Fundamentación</b></p> <p>Dado a que se indagará en la Normatividad de territorio Nacional en atención a lo concerniente en Gestión por Procesos y Litigación Oral en el proceso civil, no se partirá de una cuantificación sino netamente cualificación de los documentos analizados y observados.</p>
<b>LITIGACIÓN ORAL EN EL PROCESO CIVIL.</b>	Según Morales (2009) la oralidad llevada al campo jurídico civil es la herramienta para poder exponerle al juez los hechos y así mediante el contacto diferente pueda tener mejor análisis para la deliberación de la sentencia pertinente.	<p>Se analizó los pronunciamientos de las máximas autoridades del Poder Judicial sobre las posturas sobre la oralidad en el proceso civil, en cuanto a la aplicación de los principios legales que rigen esta rama del Derecho.</p> <p>Se estudió el marco legal regulador de lo que compete a la Litigación Oral.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Normatividad</li> <li>- Identificación de deficiencias</li> <li>- Marco legal</li> <li>- Evaluación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Entrevista.</li> <li>- Análisis de documentos.</li> </ul>	

**ANEXO 2:**
**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Implementación de la Gestión por Procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

**Instrumento de medición de la categoría:** GESTIÓN POR PROCESOS.

Categoría	Subcategorías	Indicador	Interrogante	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN							OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Abierta	Cerrada	REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.	PERTINENCIA. Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.	COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la categoría; la subcategoría y el ítem; el ítem y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.		ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.				
								Si	No	Si	No	Si		No
	Planeamiento y/o Cultura organizacional		Según la máxima de su experiencia ¿Considera que es viable la implementación de la gestión por	✘		✘		✘		✘		✘		

<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>		Políticas	procesos al Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo? Si es afirmativa la respuesta, indique ¿por qué?											
	Información y comunicación	Marco legal	¿Conoce usted, si existe alguna ley, norma o resolución legal sobre gestión por procesos que se busque o se aplique en el sistema judicial?	X		X		X		X		X		
	Gestión	Actividades de control	Según su experiencia y en atención al Reglamento de Funcionamiento y Manual de Organización del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral: ¿Qué opinión le merecerá la creación de un protocolo interno para la guiar la actuación del Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de	X		X		X		X		X		



			Trujillo, como alternativa de solución para lograr dar un servicio más eficiente? ¿Cree usted, que es necesario?										
	Supervisión	Evaluación	¿Cuáles serían las ventajas económicas de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?	×		×		×		×		×	
		Comunicación	¿Qué beneficios laborales implica la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?	×		×		×		×		×	



Dionicio Godofredo González González

DNI: 17889722



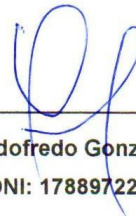
VALIDEZ DE CONTENIDO POR EXPERTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** Implementación de la Gestión por Procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.

**Instrumento de medición de la categoría:** Litigación Oral

Categoría	Subcategorías	Indicador	Interrogante	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O
				Abierta	Cerrada	REDACCIÓN. Interpretación unívoca del enunciado de la pregunta para lograr con claridad y precisión el uso del vocabulario técnico.		PERTINENCIA. Es útil y adecuada al avance de la ciencia y la tecnología.		COHERENCIA O CONGRUENCIA. Existe una organización lógica en base a la relación estrecha entre: la variable y la categoría; la subcategoría; la subcategoría y el ítem; el ítem y los criterios de evaluación con los objetivos a lograr.		ADECUACIÓN. Correspondencia entre el contenido de cada pregunta y el nivel de preparación o desempeño del entrevistado.		
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
	Información y nivel de cognición	Normatividad	¿Qué implica ejercer la Litigación Oral en el campo del Derecho Civil?	✗		✗		✗		✗		✗		

LITIGACIÓN ORAL	Ámbito de desarrollo de funciones	Identificación de deficiencias	Según su labor diaria ¿Cuáles son las deficiencias o problemas funcionales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?	✘		✘		✘		✘		✘			
-----------------	-----------------------------------	--------------------------------	--	---	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--	--



Dionicio Godofredo González González

DNI: 17889722



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DEL DR. DIONICIO**


**GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ.**


<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevista		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Recabar información y opiniones sobre la implementación de la Gestión por procesos.		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	Magistrados y demás servidores públicos del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ	<b>DNI N°</b>	17889722
<b>Título Profesional</b>	LIC. EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL	<b>Celular</b>	94999118
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle San Andrés N°233 Dpto. 301 de la Urb. San Andrés I Etapa – Trujillo.		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>Firma</b>	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	<b>Lugar y Fecha</b>	02-11-2020

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevista		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Recabar información y opiniones sobre Litigación Oral en el Derecho Civil.		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	Magistrados y demás servidores públicos del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	DIONICIO GODOFREDO GONZALEZ GONZALEZ	<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	17889722
<b>Título Profesional</b>	LIC. EN ANTROPOLOGÍA SOCIAL	<b>Título Profesional</b>	94999118
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle San Andrés N°233 Dpto. 301 de la Urb. San Andrés I Etapa – Trujillo.		
<b>Grado Académico</b>	Doctor		
<b>Firma</b>	 _____ Dionicio Godofredo González González DNI: 17889722	<b>Firma</b>	02-11-2020




**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DEL DR. PEDRO  
OTONIEL MORALES SALAZAR**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevista		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Recabar información y opiniones sobre la implementación de la Gestión por procesos.		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	Magistrados y demás servidores públicos del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR	<b>DNI N°</b>	17910106
<b>Título Profesional</b>	LIC. EN EDUCACION Y ABOGADO.	<b>Celular</b>	966814497
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle Las Esmeraldas N°350 de la Urb. Santa Inés- Trujillo.		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración de la Educación.		
<b>Firma</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	05-11-2020

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevista		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Recabar información y opiniones sobre Litigación Oral en el Derecho Civil.		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	Magistrados y demás servidores públicos del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	PEDRO OTONIEL MORALES SALAZAR	<b>DNI N°</b>	17910106
<b>Título Profesional</b>	LIC. EN EDUCACION Y ABOGADO.	<b>Celular</b>	966814497
<b>Dirección Domiciliaria</b>	Calle Las Esmeraldas N°350 de la Urb. Santa Inés- Trujillo.		
<b>Grado Académico</b>	Doctor en Administración de la Educación.		
<b>Firma</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	05-11-2020



**FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DEL DR. JOSE ELIAS SANDOVAL RÍOS**

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevista		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Recabar información y opiniones sobre la implementación de la Gestión por procesos.		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	Magistrados y demás servidores públicos del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	JOSE ELIAS SANDOVAL RÍOS		
<b>Título Profesional</b>	ECONOMISTA.		
<b>Dirección Domiciliaria</b>	AV. PACASMAYO 330- SAN PEDRO DE LLOC- PACASMAYO		
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN		
<b>Firma</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	06-11-2020

<b>Nombre del Instrumento</b>	Entrevista		
<b>Objetivo del Instrumento</b>	Recabar información y opiniones sobre la implementación de la Gestión por procesos.		
<b>Aplicada a la muestra participante</b>	Magistrados y demás servidores públicos del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo.		
<b>Nombre y Apellido del Experto</b>	JOSE ELIAS SANDOVAL RÍOS		
<b>Título Profesional</b>	ECONOMISTA.		
<b>Dirección Domiciliaria</b>	AV. PACASMAYO 330- SAN PEDRO DE LLOC- PACASMAYO		
<b>Grado Académico</b>	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN		
<b>Firma</b>		<b>Lugar y Fecha</b>	06-11-2020

## ANEXO 3:

### **AUTORIZACION PARA ENTREVISTAR**

Mediante el presente documento, **AUTORIZO** a Doña Sandra ~~Yudith~~ ~~Tisnado~~ Sánchez Tisnado en condición de estudiante universitario para que aplique su instrumento de validación de datos (Entrevista) a los Magistrados y colaboradores del Módulo Civil Corporativo de Trujillo de la Corte Superior de Justicia de Bolívar, de esta ciudad; a fin de que pueda recabar opiniones e información necesaria para la elaboración de su trabajo académico de tesis de posgrado titulada: ***"Implementación de la Gestión por Procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo"***. Sin otro en particular, expídase la presente orden para los fines netamente académicos.

Trujillo, 09 de noviembre 2020.



Nancy E. Munayco Capullo  
Administradora del Módulo Civil  
Corporativo de Litigación Oral  
CSJLL

## ANEXO 4:



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ENTREVISTA

Entrevistado(a): \_\_\_\_\_

Ocupación: \_\_\_\_\_

#### **GLOSARIO DE PREGUNTAS, de acuerdo al orden de los objetivos fijados:**

1. Según la máxima de su experiencia *¿Considera que es viable la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo? Si es afirmativa la respuesta, indique ¿por qué?*
2. *¿Qué implica ejercer la Litigación Oral en el campo del Derecho Civil?*
3. *¿Conoce usted, si existe alguna ley, norma o resolución legal sobre gestión por procesos que se busque o se aplique en el sistema judicial?*
4. Según su labor diaria *¿Cuáles son las deficiencias o problemas funcionales del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?*
5. Según su experiencia y en atención al Reglamento de Funcionamiento y Manual de Organización del Módulo Civil Corporativo de Litigación Oral: *¿Qué opinión le merecerá la creación de un protocolo interno para la guiar la actuación del Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo, como alternativa de solución para lograr dar un servicio más eficiente? ¿Cree usted, que es necesario?*
6. *¿Cuáles serían las ventajas económicas de la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?*
7. *¿Qué beneficios laborales implica la implementación de la gestión por procesos al Módulo Civil de Litigación Oral de la Corte Superior de Justicia de Trujillo?*



## ANEXO 5: MATRIZ DE RESPUESTAS

### RESUMEN DE RESPUESTAS DE PREGUNTAS CUALITATIVAS

ENTREVISTADO	PREGUNTA N° 1	PREGUNTA N° 2	PREGUNTA N° 3	PREGUNTA N° 4	PREGUNTA N° 5	PREGUNTA N° 6	PREGUNTA N° 7
<b>Dr. Carlos Malca Maurologoitia</b>	Definitivamente si, la propuesta es de sumo interés porque se activarían muchos principios procesales como el principio al debido proceso entre otros. Toda buena gestión traería muchas condiciones buenas para la recargada agenda que cargamos.	Implica que mediante la oralidad se alcanza obtener un juzgamiento más adecuado, la reducción de un porcentaje de la carga procesal a mediano plazo, considero también que habrá celeridad y un debido proceso.	Como es de conocimiento de toda autoridad judicial, contamos con la Ley de Modernización de la Gestión del Estado y su reglamento que fue expedido este último mediante Decreto Supremo N° 030-2002, pues justamente en el amparo de este decreto oficial que el consejo ejecutivo del Poder Judicial dictaminó aprobar un Plan para la implementación de la gestión por procesos en el	El principal problema es recarga carga para los técnicos y especialistas, que deben valorar minuciosamente cada expediente que es pasado a despacho, pero que a su vez tiene que atender a los usuarios y ahora con esta coyuntura el trabajo remoto más los teléfonos sonando todo el tiempo se hace más complejo, dilatando aún más la gestión; así también en nuestro caso como jueces tenemos que proveer y nos percatamos de	Por supuesto que sí, una excelente medida, pero debe ser bien planteada para no padecer por las pequeñas dificultades que se evidenciaron en Lima.	Menos costo de inversión para nuestro juzgado civil, es decir, en materiales como los cientos de papeles que usamos y colateralmente un beneficio rentable para las partes judiciales	Eso implica ventajas del contexto laboral, es decir, que los trabajadores se sientan valorados por la Instituciones por la sencilla razón de que busquen mejorar las deficiencias con las que se tiene que luchar a diario para poder cumplir con la ciudadanía.

			<p>sistema judicial en el año 2019, aplicándose a los juzgados de lima únicamente, con proyección a ser aplicado a nivel nacional posteriormente. También la Resolución Administrativa del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial N° 233-2019 y el 049-2020.</p>	<p>errores que no debieron</p> <p>llegar haciendo que el proceso se aplase aún más, por ello la gestión por procesos esta una excelente propuesta para reducir esa carga.</p>			
<p><b>Dra. Tatiana Pedemonte del Rio</b></p>	<p>Si por supuesto, es una oportunidad para agilizar los procesos y poder resolver apropiadamente los casos teniendo un contacto directo y panorama de cada caso que se presenta.</p>	<p>Implicaría reducir la aglomeración de expedientes en cuanto permitiría ir dictando juzgamientos rápidos a procesos no tan complejos como las peticiones de herencia y otros; también una rutina laboral menos compleja con el mismo resultado para los que formamos parte de un Juzgado Civil, el resolver excepciones planteadas en una sola audiencia respetando</p>	<p>Si claro, tengo conocimiento que por la Ley 27658, el consejo central del Poder Judicial expide la Resolución Administrativa del Poder Judicial N° 233-2019 como un plan piloto, pero que se aplicó durante más de 1 año en la ciudad de Lima, ahora en nuestra región se busca aplicar un</p>	<p>El personal nombrado de la tercera edad, no tiene el mismo nivel de eficiencia, la falta de capacitación, también los plazos, las audiencias programadas y más.</p>	<p>Sin duda sí, la idea de un manual organización al terminaría de completar la gestión por procesos para ser aplicado en nuestro Módulo civil, porque habría algo específico para poder brindar un mejor</p>	<p>El ahorro de inversión al notificar cada resolución, ya que en la audiencia se podrá resolver en conjunto por ejemplo las excepciones o tachas a los escritos, el saneamiento y otros actuados que pueden ser resueltos en audiencia.</p>	<p>Se logra un trabajo en conjunto, mejoramiento del ambiente laboral, búsqueda de mayores estrategias para beneficio del equipo de trabajador.</p>

		las normas de un debido proceso.	lineamiento con la oralidad, pero aún hay algunas deficiencias que debería modificarse antes de su aplicación total considero. Cabe mencionar que, nos impulsa a una modernización para brindar una mejor tutela jurisdiccional efectiva de acuerdo al artículo 139 inciso 3 de la Constitución Política del Perú, claro también dar cumplimiento con los principios procesales que nos regimos, como el debido proceso.		servicio y completo.		
<b>Dra. Guisela Soriano Ramírez</b>	No estoy muy segura, dado tendría que ser primero como un modelo piloto para ver si verdaderamente hay condiciones	Con una buena estructura se conseguiría quizás emitir mejor juicio de calificación de los expedientes, pero bueno a veces la oralidad no es suficiente	Bueno, tenemos a la Resolución del consejo ejecutivo de nuestra institución con N° 233-2019 que proyecto la	Empezaría por la falta de personal en el módulo y los innumerables documentos que suelen ingresar a diario para ser analizados y a	Sí, siempre y cuando el Manual organización al de la gestión procesos especifique	sin duda los impactos económicos tanto para las partes judiciales como también de para el sistema civil, es una de las	Una adecuada labor que darían los trabajadores con mejores condiciones, un

	<p>que se pueden adaptar al cambio, porque generalmente los juzgados civiles siempre nos hemos regido a la documentación, quizás demora, pero un análisis más completo se logra conseguir.</p>	<p>sería como reforzar la función magistral.</p>	<p>actuación de la oralidad en Lima, pero que se ha evidenciado ciertos déficits, porque si puede resolverse con autoridad que nos emana el Poder Judicial en una audiencia en concreto, pero a veces se toman con improcedencias o inadmisibles que debió ser bien analizados por el área de calificación, el ROF N° 49-2020.</p>	<p>veces es imposible cumplir con los plazos estipulados pero se hace el mejor trabajo de cubrir ello, quizás las mejoras salariales no soy de motivación para el agitado trabajo que realizan los servidores públicos o contratados Cas, en específico los especialistas, asistentes y técnicos, esta pandemia trae algo bueno en cuanto a la gestión de implementar nuevas alternativas pero que sean bien planteadas y estudiadas.</p>	<p>bien cada función competente para cada funcionario y servidor, evidentemente se modificará muchos aspectos, pero será de mayor eficacia finalmente.</p>	<p>ventajas de la oralidad en el proceso civil</p>	<p>control del cambio que motive a todos los trabajadores realizar una labor en conjunto, etc.</p>
<p><b>Dra. Luz Castro Polo</b></p>	<p>Si, es una muy buena propuesta desde un marco legal y más aún desde el cargo que desempeño dentro del Poder Judicial puedo llegar a asegurar que traería muchos beneficios para</p>	<p>Implicaría tener mejores resultados en la práctica, pero es indispensable que la revisión sea bajo el ojo del magistrado que generalmente a simple vista evalúan la procedencia o no del expediente, como también las tachas,</p>	<p>Si, de hecho, contamos con una resolución administrativa donde se implementa pero para los juzgados de Lima, eso porque antecede una Ley que busca la</p>	<p>la acumulación de funciones, desde mi cargo tenemos que analizar cada escrito de los cientos que ingresan diario, atender al público, atender las audiencias, proveer</p>	<p>Sí definitivamente, porque considero que sería de mucha ayuda para poder conseguir un resultado eficaz y un</p>	<p>la realidad es una estrategia que permitiría un servicio eficiente con menos inversión, porque son menos papeles los que se usarían para todos los actos y las notificaciones</p>	<p>Las mejoras considero que serían la reducción de la fuerte labor diaria, también es un valor justo a los trabajadores del</p>

	<p>nuestra especialidad, y sobre todo por el contacto permite emitir un mejor juzgamiento de los magistrados.</p>	<p>excepciones, porque generalmente lo realiza un servidor, pero es mayor inversión de tiempo por cada mil de cientos de procesos que tenemos acumulados, pero la principal ventaja sería la reducción de la carga judicial y la obtención de una justa a tiempo corto de las partes que reclaman pretensiones civiles.</p>	<p>modernización del Estado que es la Ley 27658, también el TUO de la Ley Orgánica del Poder Judicial y sus normas modificadas todo ello implicó que al menos en la ciudad de lima se busque la gestión por procesos con la implementación de la oralidad en los procesos civiles, lo cual ha venido dando buenos resultados.</p>	<p>los documentos que son calificados por el magistrado, notificar, necesitamos una buena gestión para que varias tareas se puedan resolver en un solo acto, o al menos en menos tiempo, algo practico para estar al alcance de realidad en la que vivimos. Por ejemplo, el juez por su propia experiencia solo con ver la demanda y darle una revisión rápida puede determinar si el caso procede o no, creo que el tiempo de calificación debería estar a cargo de los Magistrados porque evitaríamos las deficiencias que se admitan sin no estar debidamente presentado.</p>	<p>servicio eficiente.</p>	<p>que se hacen a todas las partes de un proceso.</p>	<p>sistema judicial, la iniciativa a las mejoras continuas, etc.</p>
--	---	---	---	--	----------------------------	---	--

<p><b>Dra. Fany Tapia Coba</b></p>	<p>No lo considero viable, porque implementar de momento más cambios perderíamos tiempo adecuando la nueva estructura del proceso y la carga laboral es un punto en contra que se debe considerar.</p>	<p>Implica que mediante la oralidad exista una concentración de actos en una audiencia también la materialización de los principios procesales que de gran forma fue el cambio que desnaturalizo lo tradicional dentro proceso civil en mejora de los administrados.</p>	<p>Como es de conocimiento interno se ha comunicado de la resolución que expide el consejo ejecutivo en el 2019 donde busca implementar la gestión por procesos en los despachos civiles. Pero también el 049-2020, que a ciencia cierta requiere de modificaciones para conseguir mejores resultados.</p>	<p>Tenemos lamentablemente en todos los juzgados el problema de la carga procesal que siguen en aumento a diario, también la falta de contratación de personal joven porque el personal con una edad tan delicada sigue trabajando, pero no con el mismo nivel de rendimiento. Por tal razón, se debe realizar un cambio general con capacitaciones a personal joven pero preparados para estar a la presión con la que trabajamos aquí.</p>	<p>No estoy tan segura, pero de ser el caso los expertos deben ser muy minuciosos para no generar un mayor problema en los juzgados civiles.</p>	<p>Claro sería la ventaja económica, es menos inversión para el estado en cuando al servicio de los notificadores que tienen mucha carga de notificación presencial en los domicilios reales y procesales de los sujetos que son parte de un proceso.</p>	<p>Mejor ambiente laboral por la descarga considerable de sus funciones tanto de los técnicos, especialistas, notificadores, y todo el personal que compone el juzgado que dirijo.</p>
<p><b>Dra. Rosa Elena Abanto Aguilar</b></p>	<p>Que desde los años que vengo desempeñando como Jueza, considero que la aplicación de esta herramienta es totalmente viable para ejecutarse en</p>	<p>Implica mutar de lo tradicional de cómo se conlleva el proceso civil, dejando la escritura como regla de oro para todos los actos procesales, lo que a ciencia cierta provocaba</p>	<p>Si, la Ley Marco que busca la reforma de modernización en las funciones estatales, es el inicio en primera instancia la propuesta por la</p>	<p>En un conjunto de factores, como los plazos, la secuencia de llegar hasta a proveer, mientras que pasa a firma y luego pasa a la técnica para que notifiquen</p>	<p>Si, sobre todo en el área de calificación en organizarlo mejor.</p>	<p>seria indiscutible los grandes beneficios económicos ya que, con la concentración de autos en una sola audiencia, tenemos una</p>	<p>el clima institucional mejoraría muchísimo, porque los niveles de presión por cumplir con el derecho de</p>

	<p>nuestra jurisdicción. Porque estamos frente una propuesta de solución con antecedentes favorables en otros sistemas.</p>	<p>la lentitud en resolverse los expedientes.</p>	<p>gestión por procesos, pero también la Resolución administrativa 067-2018 que aprueba un Plan estratégico Institucional para el año 2019-2021.</p>	<p>verificar que estén los cargos, es que en realidad es toda una secuencia de acciones que evidentemente si sacamos un cálculo del tiempo invertido en cada uno y a ello multiplicarlo por los miles que tenemos de procesos pues la carga sigue siendo mayor. Eso sin contar que cuando hay audiencias que también suelen tener un tiempo de inversión, por ello que me resulta importante esa implementación porque podemos realizar varias acciones dentro de la audiencia corriendo traslado y resolviendo en ese acto.</p>		<p>labor menos costosa el juzgado en cuanto a sus funciones.</p>	<p>todos los ciudadanos que reclaman sus peticiones mediante sus expedientes son realmente un compromiso que obliga mucho sacrificio y podría afirmar que durante años hemos dado sobre tiempo, pero no es suficiente.</p>
<p><b>Dr. Rolando Acosta Sánchez</b></p>	<p>Que, a medida del cambio social es necesaria la integración de nuevas herramientas</p>	<p>Implica variar el desarrollo del proceso habitual, donde la oralidad permite un contacto directo donde la intermediación con las</p>	<p>La Ley 27658 y su Decreto Supremo 123-2018, que fue la primera propuesta y que</p>	<p>Sin duda el principal problema sería la falta de gestión por mejorar el nivel de deficiencia en el</p>	<p>Considero que sí, sobre todo para no vernos envueltos en las</p>	<p>Es una revolución laboral que trae consigo la ejecución en plenitud del principio de</p>	<p>las funciones más sencillas y practicas con el mismo resultado y hasta</p>

	<p>jurídicas que ayudan a optimizar las funciones laborales, por ello considero que la propuesta en los Juzgados Civiles trujillanos es totalmente razonable.</p>	<p>partes me da un mejor alcance de la realidad detrás de los escritos ingresados al expediente. Le da un aporte de fuerte e importante en la cadena de valor.</p>	<p>luego el Poder Judicial mediante resolución administrativa de 006-2018 aprueba la norma técnica de la implementación de gestión por procesos.</p>	<p>servicio que se concentran desde el personal técnico que superen los 60 años hasta la falta herramientas que se deben agregar al proceso.</p>	<p>deficiencias que se registraron en los juzgados de lima.</p>	<p>economía procesal para la parte que solicita una pretensión como los demás participantes de un juicio civil. Pero claro, es extensiva porque los Juzgados que pertenecen a esta adjudicatura también llevan una ventaja sostenible.</p>	<p>mejorado trae consigo un valor importante al recurso humano que es la parte más activa de la función judicial, ofreciéndonos un ambiente mucho más cómodo.</p>
<p><b>Dr. José Torres Marín</b></p>	<p>No estoy tan seguro, porque sería un mecanismo que necesita mayor revisión porque se debe considerar que en caso de no ser eficaz podríamos en peligro el tiempo que se debería invertir en la labor diaria. De repente con una prueba piloto podría evaluarse dicha opción como alternativa de soluciones dentro</p>	<p>La oralidad en una audiencia realza los principios de la inmediación, del debido proceso, celeridad procesal y sobre todo la economía procesal, lo que en su conjunto beneficia el desarrollo del proceso civil, volviéndolo más sencillo y eficiente. Sin duda, es un escenario idóneo en el ámbito procesal porque permite tener una legalidad innata de cómo desarrollar un juicio, pero siempre que se respete el</p>	<p>La resolución administrativa del Poder Judicial 67-2018 y su reglamento 90-2018 de un proyecto estratégico de gestión por procesos. Pero esto gracias a la Ley de Modernización N° 27658.</p>	<p>Aparte de los habituales problemas como la carga procesal, la falta de estrategias, también se presenta la mala estructura organizacional donde por muchos años existe una falencia que hasta la fecha nadie ha querido solucionar, como es el área de calificación que tienes muchos inciertos.</p>	<p>Necesario no tanto, porque con un protocolo interno que de detalle sobre las funciones de cada trabajador.</p>	<p>los impactos económicos están en el ahorro de las herramientas en general desde la reducción de energía, papelería y etc.</p>	<p>dejar el trabajo robótico que se realizaba, es un impacto positivo laboral de gran dimensión que mejora la rutina laboral.</p>



	del módulo civil corporativo de nuestra ciudad.	cumplimiento del debido proceso.					
<b>Dr. Felipe Cedamano</b>	Es viable la propuesta de gestión por procesos, porque considero que conforme a su aplicación se obtendrá resultados demostrables que se podrá validar el grado de acierto de la estrategia. Pero la estructura funcional deber ser un tema de importancia para evitar falencias de su aplicación.	implica un cambio favorable para todos nuestros juzgados civiles, y dada esta nueva modalidad de audiencias civiles ha contribuido que se reduzcan en algún porcentaje ir reduciendo gradualmente la carga procesal acumulada en los despachos, es un desarrollo de un proceso práctico sin saltarnos ninguna ley; pero existen algunos pequeños problemas de carácter interno que se subsanarse específicamente en la estructura de funciones para mejorar y pulir un eficaz trabajo al servicio de los ciudadanos,	Luego de la Ley 27658 y salió un Decreto Supremo 004-2013 que es aprueba la política nacional de Modernización de la gestión pública y el último fue la resolución 233-2019.	la falta de reorganización en los niveles de funcionamiento, la carga procesal, los plazos en que ingresen y lleguen hasta los juzgados los escritos, etc.	Si pues es pertinente, la reorganización de las funciones internas para variar como se vienen desempeñando.	considero que el impacto económico no solo sería la disminución de tintas de impresión, energía, papel bond, sino también de la reimpresión de resoluciones o autos en el área de notificación que deben imprimir para sus cargos, entre otros aspectos más.	uno de los impactos favorables es la reducción de la carga procesal a mediano plazo, pudiendo ser más ligera la labor de los colaborados del Juzgado.
<b>Dra. Ana Díaz Vilca</b>	Si es viable, desde la postura de mi ejercicio profesional porque es un gran avance. Porque primaria el	Bueno, implica poder exponer ordenadamente los hechos ante la presencia del Juez, así como se desarrolla en	La Ley 27658 y su reglamento, y finalmente la resolución administrativa 233-2019 y su	la carga procesal sin duda es el talón de Aquiles en el Poder Judicial, ello sumarle los cientos escritos que	Si es por la mejora en lograr un servicio eficaz, con una calidad	desde el ejercicio de mi profesión, sería menos papeleo, menos consumo de energía eléctrica	bueno, considero que es totalmente favorecedor porque pudiendo resolverse

	<p>principio de concentración pudiendo subsanar, resolver y hasta sentencia lo necesario en una sola audiencia. Porque en realidad en Trujillo, si se ha venido aplicando la oralidad por parte de los abogados civilistas, pero hay ocasiones donde me he tocado con colegas que toman a la oralidad como motivo de exageraciones lo cual no debe ni siquiera darse por que su esencia mejorar la celeridad del proceso y no dilatarla un proceso.</p>	<p>otros campos del derecho, pero en realidad nos traslada a un panorama más eficaz porque nos facilita una justicia a corto plazo, claro, pero dependerá del magistrado también corroborar con los documentos la veracidad de la ilustración que se realiza oralmente en juicio.</p>	<p>Reglamento organizacional N° 049-2020.</p>	<p>ingresan solo con el fin de retrasar el proceso, la falta de personal joven y preparado, etc.</p>	<p>eficiente en la atención y el flujo laboral interno, entonces sin duda debe proceder su transformación pertinente.</p>	<p>para la cantidad de impresiones que antes tenían que sacar las especialistas legales para notificarse a los domicilios procesales que se consignan en cada expediente; pero también es un ahorro para la gestión como abogados porque ya no sería necesario ingresar los escritos por cada petición que se ingresa pudiendo ser resuelto en una sola audiencia ahora.</p>	<p>los procesos de forma rápida con la concentración de una audiencia donde se obliga al magistrado emitir una sentencia del caso, implica ir terminando procesos y así reduciendo la carga y evidentemente los gestores que son el personal judicial podrán tener unas mejores condiciones de trabajo.</p>
--	---	---	---	--	---	--	---