

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



TESIS

**GESTIÓN PROCESAL CIVIL Y SATISFACCIÓN DEL LITIGANTE EN LOS
JUZGADOS CIVILES DE PUNO - 2022**

PRESENTADA POR:

ERIKA CLEMENTE RIVERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

PUNO – PERÚ

2023



Repositorio Institucional ALCIRA by [Universidad Privada San Carlos](#) is licensed under a [Creative Commons Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional License](#)



10.32%

SIMILARITY OVERALL

SCANNED ON: 31 MAY 2023, 11:02 AM

Scanned Text

Your text is highlighted according to the matched content in the results below.

● IDENTICAL
2.94%

● CHANGED TEXT
7.37%

Report #17357311

ERIKA CLEMENTE RIVERA GESTIN PROCESAL CIVIL Y SATISFACCIN DEL LITIGANTE EN LOS JUZGADOS CIVILES DE PUNO - 2022 RESUMEN La presente investigacin tiene como objetivo general evaluar la relacin entre la gestin procesal civil y la satisfaccin del litigante en los Juzgados Civiles de Puno durante el ao 2022. Para ello, se utiliza un enfoque cuantitativo y de naturaleza descriptiva, con un diseo no experimental de corte transversal. Los resultados obtenidos indican que se recomienda que el sistema judicial desarrolle una poltica adecuada de descarga procesal civil, actualice su sistema de gestin procesal y aada ms entidades que sean de su competencia, como posibles soluciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los Juzgados Civiles de Puno. Estas recomendaciones estn respaldadas por la evidencia recopilada en la presente investigacin, que resalta la importancia de abordar la gestin procesal civil como un factor clave en la satisfaccin de los litigantes y en la calidad del servicio de justicia. Ha obtenido como conclusin principal: Se determin que la relacin entre la gestin procesal civil y la satisfaccin del litigante es significativa para los Juzgados Civiles de Puno 2022, dado que los litigantes se encuentran insatisfechos debido a la sobrecarga procesal, la gestin procesal no es moderna y existe escasez de rganos jurisdiccionales. Palabras Clave: Actualizacin del sistema judicial, descarga procesal, gestin procesal civil, juzgados Civiles Puno,

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN CARLOS

FACULTAD DE CIENCIAS

ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TESIS

**GESTIÓN PROCESAL CIVIL Y SATISFACCIÓN DEL LITIGANTE EN LOS
JUZGADOS CIVILES DE PUNO - 2022**

PRESENTADA POR:

ERIKA CLEMENTE RIVERA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

ABOGADO

APROBADA POR EL SIGUIENTE JURADO:

PRESIDENTE

:

Mg. MARTIN WILLIAM HUISA HUAHUASONCCO

PRIMER MIEMBRO

:

M.Sc. YANINA MILAGROS HUANCA EXCELMES

SEGUNDO MIEMBRO

:

Mtro. JOEL JAEN PUMA COILA

ASESOR DE TESIS

:

Dr. BENITO PEPE CALSINA CALSINA

Área: Ciencias Sociales

Disciplina: Derecho

Especialidad: Derecho Civil

Puno, 15 de junio del 2023.



DEDICATORIA

El transcurrir de esta etapa de mi vida universitaria fue, una vivencia de mucho aprendizaje y algunos días grises que me susurraban al oído que me rinda, que ya es demasiado tarde para cumplir mis metas y sobre todo para cumplir la promesa que le hice al ser que amo y admiro, pero a pesar de la distancia siempre estas presente para darme fortaleza, por ello este trabajo dedico a mi madre Ana Rivera Villar y a mi hija quien es mi fuente de mi inspiración.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradezco a Dios por permitirme cumplir cada uno de mis metas, a mi familia por ser parte de este proceso día a día y además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios.

A la Universidad Privada San Carlos, por acogerme en sus aulas

A cada uno de los docentes de esta prestigiosa escuela profesional de Derecho, por impartir sus conocimientos sin distinción alguna, demostrando principios y valores

A mis compañeros por compartir sus saberes y experiencias, gracias a todos por formar parte de esta etapa tan importante en mi vida.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE GENERAL	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
INDICE DE ANEXOS	6
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
INTRODUCCIÓN	9

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	11
1.1.1 Problema General	12
1.1.2 Problemas Específicos.	12
1.2 ANTECEDENTES	13
1.2.1 A Nivel Internacional	13
1.2.2 A Nivel Nacional	15
1.2.3 A Nivel Local	17
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	19
1.3.1 Objetivo general	19
1.3.2 Objetivo específico	20

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO	21
2.1.1 Gestión Procesal	21
	3

2.1.2 Gestión de calidad.	22
2.1.3 Calidad de servicio.	22
2.1.4 Control de calidad.	22
2.1.5 Satisfacción de los litigantes del proceso civil.	22
2.1.6 Conformación del derecho procesal civil	23
CAPÍTULO III	
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	
3.1 METODOLOGÍA	27
3.1.1 Zona de estudio	27
3.1.2 Nivel de investigación	27
3.1.3 Diseño de la investigación	28
3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES	29
CAPÍTULO IV	
EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	30
4.1.1 Estadística Descriptiva	30
CONCLUSIONES	42
RECOMENDACIONES	44
BIBLIOGRAFÍA	45
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 01: Identificación de Variables	29
Tabla 02: Pregunta N° 1: ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil afecta la productividad jurisdiccional en la resolución de casos judiciales?	30
Tabla 03: Pregunta N° 2: ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia?	31
Tabla 04: Pregunta N° 3: ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil se genera por la escrituralidad generalizada en los trámites procesales civiles?	33
Tabla 05: Pregunta N° 4: ¿Considera que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil?	34
Tabla 06: Pregunta N° 5: ¿Está de acuerdo que una estrategia de la modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales?	36
Tabla 07: Pregunta N° 6: ¿Está de acuerdo que una estrategia de la modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia?	38
Tabla 08: Pregunta N° 7: ¿Está de acuerdo que la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales?	40

INDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 01: Matriz De Consistencia	48
Anexo 02: Operacionalización De Variables	49
Anexo 03: Instrumento De Medición	51

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general evaluar la relación entre la gestión procesal civil y la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno durante el año 2022. Para ello, se utiliza un enfoque cuantitativo y de naturaleza descriptiva, con un diseño no experimental de corte transversal. Los resultados obtenidos indican que se recomienda que el sistema judicial desarrolle una política adecuada de descarga procesal civil, actualice su sistema de gestión procesal y añada más entidades que sean de su competencia, como posibles soluciones para mejorar la eficiencia y eficacia de los Juzgados Civiles de Puno. Estas recomendaciones están respaldadas por la evidencia recopilada en la presente investigación, que resalta la importancia de abordar la gestión procesal civil como un factor clave en la satisfacción de los litigantes y en la calidad del servicio de justicia. Ha obtenido como conclusión principal: Se determinó que la relación entre la gestión procesal civil y la satisfacción del litigante es significativa para los Juzgados Civiles de Puno 2022, dado que los litigantes se encuentran insatisfechos debido a la sobrecarga procesal, la gestión procesal no es moderna y existe escasez de órganos jurisdiccionales.

Palabras Clave: Actualización del sistema judicial, descarga procesal, gestión procesal civil, juzgados Civiles Puno, satisfacción del litigante.

ABSTRACT

This study's overarching objective is to assess the relationship between civil procedural management and litigant satisfaction in the Puno Civil Courts in 2022. A quantitative and descriptive approach with a non-experimental cross-sectional design is used for this purpose. In order to improve the efficiency and effectiveness of the Civil Courts of Puno, it is recommended that the judicial system develop an adequate civil procedural discharge policy, update its procedural management system, and add more entities within its jurisdiction. These recommendations are supported by the research findings, which highlight the significance of addressing civil procedural management as a critical factor in litigant satisfaction and justice service quality. The primary conclusion is that the relationship between civil procedural management and litigant satisfaction is significant for the Puno 2022 Civil Courts, given that litigants are dissatisfied due to procedural overload, procedural management is antiquated, and there is a lack of jurisdictional bodies.

Key words: Modernization of the judicial system, procedural discharge, civil procedural administration, Puno Civil Courts, and litigant satisfaction are included in the keywords list.

INTRODUCCIÓN

El sistema judicial es una pieza fundamental en la administración de justicia en cualquier sociedad democrática. La gestión procesal civil, que se refiere a la manera en que se manejan los casos civiles en los juzgados, juega un papel crucial en la eficiencia y eficacia del sistema judicial. La sobrecarga procesal civil, el retardo en la impartición de justicia y la insatisfacción de los litigantes son temas recurrentes en el contexto del sistema judicial. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo general evaluar la relación entre la gestión procesal civil y la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno durante el año 2022. Los datos recolectados proporcionan una visión detallada de la situación actual de la gestión procesal civil en dichos juzgados y su impacto en la satisfacción de los litigantes. En resumen, esta investigación busca contribuir al entendimiento de la relación entre la gestión procesal civil y la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno, ofreciendo recomendaciones concretas para mejorar el sistema judicial y garantizar una administración de justicia eficiente y efectiva. La presente tesis está estructurada en 4 capítulos, los que se pasan a desarrollar de groso mono a continuación: En el Capítulo I, denominado planteamiento del problema, se formula el problema, se generan las preguntas de investigación y se destacan los objetivos. En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, con énfasis en la base teórica y la definición conceptual, en este capítulo se formula y plasma los modelos teóricos de las variables estudiadas, es importante mencionar que por tener enfoque de estudio cuantitativo se omitió contar con hipótesis. En el Capítulo III, denominado metodología de la investigación, se desarrolló la parte metodología, refiriendo tipo, diseño de investigación y los instrumentos que se usaron para la investigación, asimismo las técnicas de recolección de datos. En el Capítulo IV, se realizó la exposición de los resultados analizando e interpretando los mismos. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones, y en los anexos se incluyen los instrumentos de investigación, la

matriz de consistencia y los documentos necesarios para un mayor ahondamiento del tema de investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, ANTECEDENTES Y OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

La impartición de justicia viene atravesando un serio problema de lentitud procesal, situación en la cual también, se encuentra instaurada en la Corte Superior de Justicia de Puno, especialmente producido en los Juzgados Civiles, se puede observar que a pesar de las innovaciones legislativas y tecnológicas, además de los planes estratégicos para la mejora en la impartición de justicia, aún subsiste una serie de problemas, como lo son la demora en los trámites procesales y el retardo, muchas veces injustificado en la resolución de los procesos civiles y la demora en la atención del servicio de justicia que afecta en gran manera al litigante, ello a razón que la gestión procesal dentro del sistema de impartición de justicia civil tiene una relación con la satisfacción del litigante.

Se puede precisar que las causas que ello origina es la sobrecarga procesal por la que vienen atravesando los tres juzgados civiles de Puno, la mínima cantidad de jueces que tienen la función de impartir justicia, así como la de especialistas judiciales, genera mora procesal, por otro lado se tiene que el sistema de notificaciones tanto físicas como virtuales no viene operando con eficiencia, ello porque en muchas situaciones no se cuentan con las constancias de la devolución de las cédulas de notificaciones, por ende, estas tienen que volverse a efectuar y se frustran las diligencia generando retardo en la administración de la justicia civil.

La normatividad procesal, que ha establecido plazos extremadamente amplios en los procesos de conocimiento y abreviados, que por sí ya son laxos, genera demasiada lentitud procesal, ello que origina problemas para los usuarios litigantes, quienes gastan tiempo y dinero para poder ver resuelto sus problemas judiciales.

Todo ello se configura como gestión procesal de los juzgados civiles, ello respecto a los propios servicios que se brindan en el proceso de la impartición de justicia, los problemas que se presentan en relación al litigante y su relación con la satisfacción con el sistema de impartición de justicia.

Se ha podido conversar con algunas personas litigantes y se verificó que existe un elevado índice de insatisfacción por parte del ciudadano litigante respecto a los servicios judiciales, esta anomalía, también se observó en los Juzgados Civiles de Puno, y frente a esta situación se han generado las siguientes interrogantes:

1.1.1 Problema General

¿De qué manera la gestión procesal civil se relaciona con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022?

1.1.2 Problemas Específicos.

- ¿Cuál es la relación de la gestión procesal civil, respecto a la sobrecarga con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022?
- ¿Cuál es la relación de la gestión procesal civil, respecto a las estrategias de modernización procesal con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la gestión procesal, sobre la cantidad de órganos jurisdiccionales con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022?

- **Justificación.**

La presente investigación tiene justificación y trascendencia teórica, ya que su finalidad fue promover la reflexión y debate académico sobre el desarrollo de la gestión procesal civil en los Juzgados Civiles de Puno y en qué medida se relaciona con la satisfacción del litigante, es evidente que la impartición de justicia se encuentra atravesando un serio problema de lentitud procesal, pues a pesar que la gestión procesal, mediante una serie de innovaciones legislativas y tecnológicas e incluso aún se han planteado planes estratégicos para la mejora en la impartición de justicia, pero a pesar de ello se presentan una serie de problemas, como lo son la demora en los trámites procesales y el retardo, muchas veces injustificado en la resolución de los procesos civiles y la demora en la atención del servicio de justicia que afecta en gran manera al litigante, que se relaciona con la satisfacción del litigante, por ende es necesario ofrecer una solución al problema que se plantea a efectos de establecer una adecuada satisfacción del litigante de los procesos civiles, respecto de la impartición de justicia.

1.2 ANTECEDENTES

Los trabajos previos o antecedentes son el conjunto de toda conclusión obtenidas por investigaciones pasadas relacionadas al tema que se investiga. En ese sentido citaremos algunas investigaciones relacionadas al tema planteado:

1.2.1 A Nivel Internacional

Ruek, Inés. (2018). "Gestión Procesal: nuevas tendencias, ¿Derecho procesal sin gestión o gestión sin derecho procesal?", Jornadas de Derecho Procesal, Mendoza Argentina 2018, papers, en el cual la autora concluye que: "el debido proceso hoy que resulta especificado por los tratados como tutela judicial efectiva (oralidad y tiempo), introduce la gestión en los temas procesales y hace que se deba trabajar en forma conjunta en los temas referidos al proceso judicial, el Derecho Procesal y las ciencias de Gestión son dos

ciencias diferentes, que nacieron en similar época y que poseen objetos distintos; pero cuando son aplicadas al servicio de resolución de conflictos jurídicos, se producen zonas grises donde se tocan y superponen, para lo cual debemos tener presente que el objetivo es la resolución pacífica de conflictos en el menor tiempo posible. Así como que marca el rumbo del proceso es el Derecho Procesal y el instrumento para obtener calidad, en tiempo y en la oralidad es la Gestión". (pág. 78)

(GUZMAN MONTAÑO, 2022) Estudio realizado en la universidad mayor de san simón, que titula: perfil y rol del conciliador para disminuir la carga procesal en procesos ordinarios. Ha obtenido como resultado general: En el primer capítulo se desarrollaron conceptos como teoría del conflicto, definición y características del perfil del conciliador. En el segundo capítulo se desarrollaron las consideraciones teóricas sobre los criterios de selección y evaluación de los conciliadores, el alcance y la eficacia a través de la experiencia en la implementación de este novedoso procedimiento en la legislación comparada, el conciliador en nuestro medio jurídico y las atribuciones dentro del Código Procesal Civil. Adicionalmente, se determinó el alcance y efectividad a través de la experiencia en la implementación de este novedoso procedimiento en la legislación comparada. En el tercer capítulo se realiza un análisis sobre el importante obstáculo que representa la carga procesal, así como la dificultad de la administración de justicia en términos de tiempo y oportunidad. Por último, se considera como una necesidad importante que el conciliador boliviano, como parte de su perfil profesional, debe tener necesariamente una formación jurídica.

(GARCIA CAMPOS, 2020) Estudio realizado en la Universidad de Mayor de San Simón, que titula: importancia de la implementación de la oralidad en el proceso civil como medio de descongestión de la carga procesal, Ha llegado a las siguientes conclusiones: La mayor parte de las actuaciones que tienen lugar en los procesos que se tramitan en los tribunales civiles se llevan a cabo de forma escrita, mientras que sólo unas pocas

actuaciones se realizan de forma oral. La oralidad en el proceso civil se está introduciendo con la intención de reducir el retraso procesal en los tribunales, acortando el tiempo destinado a la producción de escritos y memoriales, y así aumentar el ritmo de decisión de los casos. Por ello, el desarrollo de esta investigación busca determinar la factibilidad y aplicabilidad de la implementación del proceso civil oral por audiencia en Bolivia, de acuerdo al contexto socio-jurídico boliviano, esto de acuerdo a la nueva Constitución Política del Estado Plurinacional que orienta los procesos judiciales a la oralidad. En otras palabras, el objetivo de esta investigación es determinar si es factible y aplicable la implementación del proceso civil oral por audiencia en Bolivia. De esta manera, no sólo se pondrán de manifiesto las ventajas, sino también los requisitos e impactos que conlleva un cambio tan significativo en el Procedimiento Civil boliviano.

1.2.2 A Nivel Nacional

Se han hallado los siguientes trabajos de investigación.

Paico Alarcón, Nember, (2017). "Gestión del despacho y carga procesal de los Fiscales del Distrito Fiscal de San Martín. Sede Tarapoto, 2017". Tesis para obtener el grado académico de magíster en Derecho por la Universidad César Vallejo. Tesis en la cual el autor concluye que: "existe una relación entre gestión de despacho y la carga procesal de los fiscales del Distrito Fiscal de Tarapoto San Martín 2017, siendo que el nivel de gestión es eficiente, por ende, los recursos materiales y humanos utilizan estrategias de planeamiento, organización, dirección y control del trabajo asignado, el nivel de carga procesal de mayor porcentaje es el nivel esperado que supone que la limitación jurídica afecta a quienes recurren a hacer uso de alguna posibilidad o beneficio legal y no recibe la acogida legal esperada (pág. 113).

Idrogo Delgado, Teófilo, (2012). "La descarga procesal civil en el sistema de la administración de justicia en el distrito judicial de la libertad", tesis para optar al grado

académico de Magíster en Derecho con mención en política jurisdiccional, en la Escuela de Posgrado, de la Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Tesis en la que el autor concluye: "con la creación de cinco Juzgados Especializados Civiles y un Juzgado de Paz Letrado Transitorios en la provincia de Trujillo, un Juzgado Especializado Civil Transitorio en la provincia de Ascope y el Juzgado de Paz Letrado Transitorio en la provincia de Huamachuco e instalarse el primero de abril del 2008 la Comisión de Implementación de Descarga procesal civil en el Distrito Judicial de La Libertad, el Presidente de la Comisión procedió al nombramiento de Jueces Especializados provisionales y suplentes, la repartición de las causas judiciales, a efecto de que en el mes de junio del mismo año se ejecute el inventario de expedientes y cuadernos (incidentes) para iniciar la descarga procesal civil. Por la descomunal carga procesal, por la falencia de Jueces Civiles Titulares, la insuficiente capacitación de los auxiliares jurisdiccionales (contratados) y la carencia de recursos económicos del Poder Judicial, el Consejo Ejecutivo sigue ampliando el Plan Nacional de Descarga Nacional en materia civil incesantemente. Estos Juzgados Transitorios deben convertirse en Permanentes. Con la creación de la Cuarta Sala Civil, cuatro Juzgados Especializados en lo Civil y cinco Juzgados de Paz Letrado en la Corte Superior de Justicia de La Libertad, adiestramiento de los jueces civiles, del personal auxiliar jurisdiccional, con un buen sistema y soportes informáticos al finalizar el año judicial 2011 se logrará concluir con el proceso de descarga procesal civil en el Distrito Judicial de La Libertad.

(López Venegas, 2021) estudio realizado en la Universidad César Vallejo, que titula: La carga procesal y su afectación al principio de celeridad procesal en el juzgado de familia. Se ha planteado como objetivo general: Analizar por qué la Carga Procesal en el Juzgado de Familia de la Corte Superior de Justicia de Arequipa afecta el Principio de Celeridad Procesal. Ha obtenido como conclusión principal: El Principio de Celeridad, cuyo objeto es garantizar a los justiciables una pronta y eficaz solución a sus conflictos de intereses, éste se ve vulnerado en primer lugar debido a la carga procesal, la demora surge durante

el emplazamiento de la demanda, debido a la dirección errónea o diversidad de direcciones. La carga procesal también surge por la falta de uso adecuado de la tecnología, aún a pesar de existir los medios electrónicos de notificación aún se espera la notificación física. El contexto de la pandemia ha generado el Procedimiento simplificado virtual, el cual hace que los posesos de alimentos sean más rápidos, que el emplazamiento incluso se lleve a cabo por whatsapp, pero muchos juzgados no aplican dicho procedimiento, siendo esta la tercera razón por la cual los procesos judiciales no avanzan.

(Fernandez Sanchez, 2022) estudio realizado en la Universidad Cesar Vallejo, que titula: Gestión del despacho fiscal y carga procesal en el Ministerio Público de Tarapoto, 2021. Se ha planteado como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión del despacho fiscal y la carga procesal del Ministerio Público de Tarapoto, 2022. Ha obtenido la siguiente conclusión: Existe relación significativa entre la gestión del despacho fiscal y la carga procesal del Ministerio Público de Tarapoto, 2022, ya que el análisis estadístico de Rho de Spearman fue de 0,965 (correlación positiva muy alta) y un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.01$); además, solo el 93.12 % de la gestión del despacho fiscal influye en la carga procesal.

1.2.3 A Nivel Local

(Sosa Quispe, 2018) estudio que se ubica en la Universidad César Vallejo, que titula: Gestión procesal judicial de delitos de lavado de activos y calidad de justicia en el distrito judicial de Puno, año 2017. Se ha planteado como objetivo general: determinar la relación entre la Gestión Procesal Judicial de delitos de lavado de activos y calidad de Justicia en el Distrito Judicial de Puno, año 2017". Ha obtenido como conclusión: Existe una dependencia alta e importante entre la Gestión Procesal Judicial de delitos de lavado de activos y calidad de Justicia en el Distrito Judicial de Puno, ya que el coeficiente de correlación de Pearson es: $r=0.871$; ello indica que según la apreciación de los

Magistrados Fiscales encuestados se viene desarrollando una buena gestión procesal Judicial por parte de los Jueces y ello desprende una buena calidad en los servicios jurisdiccionales prestados.

(Pariente Arias, 2019) estudio realizado en la Universidad Católica Santa María, que titula: Factores de Gestión Administrativa que Influyen en el Servicio de Justicia de los Juzgados Especializados de Familia de la Provincia de San Román Juliaca de la Corte Superior de Justicia de Puno Durante el Periodo del 2015, 2016 Y 2017. Se ha planteado como objetivo general: desarrollar los factores de gestión administrativa que influyen en el servicio de justicia de los juzgados de familia de la provincia de San Román-Juliaca de la Corte Superior de Justicia de Puno durante los años 2015, 2016 y 2017. Ha obtenido la siguiente conclusión: El acceso a la Justicia de la población es muy limitado por la escasez de recursos y organización de estos Juzgados de Familia, estando lejos de desarrollar La Política de Estado N° 28 concerniente a la Justicia; el manual de funciones está desactualizado y mal elaborado y no existe el manual de procedimientos; los requisitos para desempeñar el cargo laboral de secretario judicial no establece claramente la experiencia y capacitación en la especialidad Familia; la responsabilidad en el cumplimiento de los DNGA se da de manera poco responsables de parte de la GAD; los programas de capacitación inducción tanto en temas jurisdiccionales como de desarrollo de personal casi no se dan por parte de la GAD; el sindicato no es un aliado de la eficiencia y eficacia en el desempeño y comportamiento laboral del personal jurisdiccional; el modelo organizativo de estos juzgados de Familia es el tradicional y toda responsabilidad recae sobre el Juez.

(Niño de Guzmán Pino, 2017) artículo que titula: aplicación de las nuevas tendencias de solución de conflictos frente al incremento de la carga judicial en el distrito judicial de Puno, 2017. El objetivo de este estudio es establecer si la adopción de nuevas tendencias en la resolución u orientación de los litigios atendidos por los bufetes de

abogados litigantes, provoca el aumento de la cantidad de trabajo que debe realizar el Poder Judicial en el distrito judicial de Puno. Los componentes y procedimientos: La investigación es de tipo hipotético y deductivo, utiliza una metodología cuantitativa y tiene un grado de estudio descriptivo. descriptivo, y para garantizar el cumplimiento de los objetivos, se utilizó un cuestionario precodificado como instrumento principal de investigación. El instrumento que se utilizó fue un cuestionario precodificado. Resultados: los factores que limitan la resolución de conflictos entre las partes se deben a que el abogado no orienta adecuadamente, siendo que el 31% de los 31% no orienta y el 45% prefiere iniciar una demanda ante los tribunales. ante la vía judicial. Resultados: los factores que limitan la resolución de conflictos entre las partes se deben al hecho de que los conflictos entre las partes se deben al hecho de que el abogado no proporciona una orientación adecuada. Según los resultados de la investigación, los abogados son responsables de la aplicación de una solución para la resolución de conflictos en el 54% de los casos. El 54% de los encuestados utiliza enfoques tradicionales para la resolución de conflictos, mientras que el 14% utiliza enfoques innovadores, y el 145% de los encuestados utiliza ambos. El 145% de las consultas se orientan a la búsqueda de una solución al conflicto que se está produciendo entre dos personas, mientras que el 77% se orientan al inicio de una acción judicial, lo que determina el aumento de la carga procesal que recae sobre el poder judicial.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Evaluar la relación de la gestión procesal civil y satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles Puno 2022.

1.3.2 Objetivo específico

- Determinar la relación de la gestión procesal civil, respecto a la sobrecarga con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022.
- Establecer la relación de la gestión procesal civil, respecto a las estrategias de modernización procesal con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022.
- Conocer la relación entre la gestión procesal civil, sobre la cantidad de órganos jurisdiccionales con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO, CONCEPTUAL E HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1 MARCO TEÓRICO

2.1.1 Gestión Procesal

El proceso de creación de la justicia, en el Perú, es parte prioritaria de la agenda nacional del Estado, ya que observa a las esperanzas y requerimientos de la sociedad peruana es de desarrollarse en óptimas condiciones de seguridad y confianza, aspiraciones que se encuentran profundamente conexos al desarrollo económico y social de la nación, (Chayer, 2008, pág. 24).

En tal sentido la finalidad de la impartición de justicia, no es sólo resolver los casos judiciales con eficacia, sino que la misma sea pronta y oportuna, por ende, el servicio que brinda el Poder Judicial, es el de conocer los procesos civiles con sujeción a la Constitución y la Ley, y poner en marcha la maquinaria procesal desde su comienzo y el desarrollo de la titularidad de la acción penal, (Alvarado Velloso, 1988, pág. 76). En este sentido, a decir de Echaíz Ramos, (2005): "se realizan importantes variaciones en su organización funcional, dispositivos de tramitación de la carga de trabajo, cultura organizacional y en general un cambio de pensamiento tanto en los operadores judiciales, además del personal de apoyo y administrativo"; (pág. 5)

2.1.2 Gestión de calidad.

La gestión de los servicios judiciales orientados hacia la eficiencia y calidad, es un tópico que cobra relevancia de modo extraordinaria, pues lo que se busca es lograr la excelencia y la visión a través del sistema de impartición de justicia, el despacho judicial requiere lograr mejor calidad, que se traduce en que, estos servicios de impartición de justicia permiten la satisfacción del litigante, de los requerimientos y expectativas de los sujetos procesales, (Fix Zamudio, 2003, pág. 156).

2.1.3 Calidad de servicio.

Si bien, en el sistema de impartición de justicia, no se produce la competencia, existen centros de conciliación extrajudicial y arbitraje, que puede resolver el problema sin necesidad de acudir al Poder Judicial, el sistema judicial debe proponer a dotar el servicio de alta calidad, para que los litigantes resulten satisfechos lo que permite mejorar las competencias de las sedes judiciales civiles, (Fix Zamudio, pág. 158).

2.1.4 Control de calidad.

Observar las necesidades de los consumidores; además el control de calidad, es entender lo que necesitan o requieren los consumidores, cómo se puede llegar a ellos para satisfacer esa necesidad, el costo y beneficio, dotar y prever los problemas o defectos, reclamos que pueden surgir, para que el servicio sea de calidad y oportuno, y en caso adoptar las previsiones o medidas respectivas, (Eto Cruz, 2009, pág. 143)

2.1.5 Satisfacción de los litigantes del proceso civil.

El proceso civil tiene la finalidad de establecer el procedimiento de la maquinaria de la acción civil, desde la interposición de la demanda, hasta la sentencia que en última instancia ponga fin el proceso, resolviendo un problema jurídico, ya sea por reclamo del otorgamiento o reconocimiento de un derecho, o de una incertidumbre jurídica, es decir la

aplicación del derecho civil, mediante el código civil adjetivo. En tal sentido la razón de ser del proceso civil es la impartición de justicia, de acuerdo a los principios procesales del Derecho Civil, otorgando al litigantes, usuario del sistema de justicia, quien al acudir al Poder Judicial, ya sea como demandante o demandado principalmente, acude a este poder estatal con la finalidad que un persona especializada – juez – va a resolver su situación, por ende el proceso de administración judicial, requiere que sea transparente y seguro, por ende es que surge la gestión de despacho procesal civil, con la finalidad que la justicia civil no sea sólo pronta y oportuna, sino también eficaz y efectiva, en tal sentido el proceso civil tiene que modernizar la gestión de despacho judicial y de especialistas, en la medida que el uso de la tecnología al servicio de la justicia, tiene que estar sujeto a los principios procesales que se sustenta en la celeridad, concentración y economía procesal.

2.1.6 Conformación del derecho procesal civil

La conformación la hallamos en tres conceptos básicos: Acción. Jurisdicción. Proceso La unidad de la concurrencia de los elementos, dota de unidad al proceso civil, el requerimiento de la acción, que a su vez genera la necesidad que exista jurisdicción y que éste en dentro del proceso judicial y solo en este, ello otorga la unidad, dentro de la teoría del proceso y su naturaleza ésta se fortalecerá sobre el cimiento fuerte y que lo describa el sistema científico, sobre estos tres elementos, de modo claro y preciso lo ha desarrollado con bastante amplitud Capeletti, (1993):

- **Acción:**

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

- **Jurisdicción:**

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

- **Concepto de derecho procesal civil.**

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

- **Marco conceptual**

Decisión.

Es el resultado que expresa una autoridad, luego de una sustanciación, en otras palabras, corresponde a la respuesta que se lo otorga al peticionante, en términos jurídicos la decisión judicial se expresa en el fallo que contiene una resolución, (auto o

sentencia), en la que además de plasmar la decisión, contiene el desarrollo ordenado del razonamiento judicial y de los fundamentos que ella expresa.

Derecho Civil.

Conjunto de normas jurídicas encargada de regular, determinar las actividades de las personas naturales y / o jurídicas de sus actividades patrimoniales privadas.

Efectividad.

Producción metódica y ordenada de resultados agrupados que se integran con eficacia y eficiencia.

Eficacia.

Prestación de los efectos logrados a la observancia de objetivos integrales de relevancia, además de aptitud, eficacia o provecho socioeconómico de los resultados.

Eficiencia.

Optimización de los recursos utilizados para el provecho de consecuencias anhelados, proyectados y organizado

Litigante.

Es la persona, natural o jurídica que es parte de un juicio o proceso que se ventila en los tribunales de justicia, puede ser como demandante o demandado, e incluso como un tercero con interés en el proceso.

Procesal.

Rama del derecho que se encarga de la actuación del juez desde que conoce de la demanda hasta que se emite el fallo definitivo, es decir de la maquinaria de la actividad judicial.

Satisfacción

Estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización respecto a una conducta o actividad de tercero que demuestra su mayor o menor grado de conformidad con un hecho o circunstancia, que le impide ejecutar un reclamo.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 METODOLOGÍA

En el desarrollo de la tesis se ha empleado el tipo aplicado, porque se ha orientado al objetivo de solucionar problemas que se dan en la sociedad, en este caso corresponden a problemas de carácter institucional relacionado con la Gestión Procesal Civil y la satisfacción del litigante, (Carrasco Díaz, 2009, p. 123)

El enfoque que se ha desarrollado en la presente investigación fue cuantitativo, toda vez que se han medido los indicadores de cada variable, utilizando la estadística descriptiva, lo que nos ha permitido comprobar o contrastar las hipótesis planteadas, (Hernández Sampieri, 2014, p. 98).

3.1.1 Zona de estudio

La presente tesis se ha desarrollado en la ciudad de Puno, específicamente en los juzgados civiles de la misma ciudad.

3.1.2 Nivel de investigación

La tesis presentara un nivel descriptivo, ya que se logró establecer la relación que existe entre sus variables e indicadores, a razón que comprensión denota un alto índice de caracterizaciones, que son valoradas mediante escalas superiores al nivel normal, en

cuanto se refiere a la Gestión Procesal Civil y la satisfacción del litigante, (Cazau, 2006, p. 87) 3.1.4.

3.1.3 Diseño de la investigación

El diseño empleado en tesis fue no experimental porque el tesista, durante desarrollo de la misma, no ha manipulado las variables, sólo las ha observado y estudiado como se presentan en la realidad, (Hernández Sampieri, 2014, p. 92)

- **Población.**

Población de litigantes en materia civil de Puno, litigantes en materia procesal civil, han sido un total 7462 litigantes judiciales en materia civil Durante el 2022.

- **Muestra**

Para la obtención de la muestra, se aprovechó el muestreo no probabilístico por disposición e intención del mismo investigador, para tal efecto se reflexiona el 10% de la población, cuyo resultado obtenido ha estado compuesto por 746 litigantes a quienes se les aplicó una encuesta debidamente estructurada.

- **Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la producción de datos se han manejado las técnicas e instrumentos siguientes:

La técnica encuesta, con su instrumento cuestionario: la que se aplicó a la muestra (litigantes del proceso civil) debidamente estructurada.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variables

Tabla 01: Identificación de Variables

VARIABLE	INDEPENDIENTE	DEPENDIENTE
GESTIÓN PROCESAL CIVIL	X	
SATISFACCIÓN DEL LITIGANTE		X

Nota: Variables usadas en el estudio.

La operacionalización se encuentra en los anexos

CAPÍTULO IV

EXPOSICIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1.1 Estadística Descriptiva

Tabla 02: Pregunta N° 1: ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil afecta la productividad jurisdiccional en la resolución de casos judiciales?

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	123	16.49%
De Acuerdo	356	47.72%
Es indiferente	67	8.98%
En desacuerdo	158	21.18%
Muy en desacuerdo	42	5.63%
Total	746	100%

interpretación

De la primera pregunta planteada a la muestra sobre la incidencia de la sobrecarga procesal en la productividad jurisdiccional en la resolución de asuntos judiciales, una amplia mayoría del 47,72% se mostró de acuerdo y un 16,49% muy de acuerdo, mientras que una minoría del 21,18% se mostró en desacuerdo y un 5,63% muy en desacuerdo, y un 8,98% se mostró apático. De estos resultados se deduce que la mayoría confirmó acertadamente que existe una sobrecarga procesal que afecta la productividad

jurisdiccional en la resolución de los asuntos judiciales, pues no se resuelven los asuntos en los términos establecidos por la ley para cada proceso, sino que se exceden los plazos, afectando con ello la satisfacción de los litigantes.

Tabla 03: Pregunta N° 2: ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia?

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	139	18.63%
De Acuerdo	349	46.78%
Es indiferente	58	7.77%
En desacuerdo	121	16.22%
Muy en desacuerdo	79	10.59%
Total	746	100%

Interpretación:

La interpretación de los resultados de la pregunta N° 2, "¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia?", basada en los datos proporcionados es la siguiente:

- Muy de acuerdo: 139 respuestas, lo que representa el 18.63% del total de respuestas. Esto indica que una proporción relativamente baja de los encuestados expresó un alto nivel de acuerdo con la afirmación de que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia.

- De acuerdo: 349 respuestas, lo que representa el 46.78% del total de respuestas. Esto indica que casi la mitad de los encuestados expresó un nivel de acuerdo con la afirmación de que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia.
- Es indiferente: 58 respuestas, lo que representa el 7.77% del total de respuestas. Esto indica que una proporción relativamente baja de los encuestados expresó indiferencia o neutralidad con respecto a la afirmación de que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia.
- En desacuerdo: 121 respuestas, lo que representa el 16.22% del total de respuestas. Esto indica que una proporción moderada de los encuestados expresó un nivel de desacuerdo con la afirmación de que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia.
- Muy en desacuerdo: 79 respuestas, lo que representa el 10.59% del total de respuestas. Esto indica que una proporción relativamente baja de los encuestados expresó un alto nivel de desacuerdo con la afirmación de que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia.

En general, la mayoría de los encuestados (tanto "Muy de acuerdo" como "De acuerdo" en conjunto) expresaron algún nivel de acuerdo con la afirmación de que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia, aunque hubo una proporción moderada de encuestados que expresaron desacuerdo o indiferencia.

Tabla 04: Pregunta N° 3: ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil se genera por la escrituralidad generalizada en los trámites procesales civiles?

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	0	0.00%
De Acuerdo	459	62.87%
Es indiferente	113	15.15%
En desacuerdo	164	21.89%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
Total	746	100%

Interpretación:

La interpretación de los resultados para la pregunta N° 3 sobre si la sobrecarga procesal civil se genera por la escrituralidad generalizada en los trámites procesales civiles es la siguiente:

- Muy de acuerdo: Ningún participante seleccionó esta opción, lo que indica que no hubo acuerdo total en que la escrituralidad generalizada sea la principal causa de la sobrecarga procesal civil.
- De acuerdo: El 62.87% de los participantes estuvo de acuerdo en que la escrituralidad generalizada en los trámites procesales civiles contribuye a la sobrecarga procesal civil.

- Es indiferente: El 15.15% de los participantes manifestó indiferencia ante esta afirmación.
- En desacuerdo: El 21.98% de los participantes estuvo en desacuerdo con la afirmación de que la escrituralidad generalizada sea la causa de la sobrecarga procesal civil.
- Muy en desacuerdo: Ningún participante seleccionó esta opción, lo que indica que no hubo un desacuerdo total en que la escrituralidad generalizada sea la causa de la sobrecarga procesal civil.

En resumen, la mayoría de los participantes estuvo de acuerdo en que la escrituralidad generalizada en los trámites procesales civiles contribuye a la sobrecarga procesal civil, aunque una parte significativa estuvo en desacuerdo o manifestó indiferencia.

Tabla 05: Pregunta N° 4: ¿Considera que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil?

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	78	10.46%
De Acuerdo	357	47.86%
Es indiferente	88	11.80%
En desacuerdo	102	13.67%
Muy en desacuerdo	121	13.67%
Total	746	100%

Interpretación:

La interpretación de los resultados para la pregunta N° 4 sobre si la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil es la siguiente:

- Muy de acuerdo: El 10.46% de los participantes estuvo muy de acuerdo en que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil.
- De acuerdo: El 47.86% de los participantes estuvo de acuerdo en que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil.
- Es indiferente: El 11.80% de los participantes manifestó indiferencia ante esta afirmación.
- En desacuerdo: El 13.67% de los participantes estuvo en desacuerdo con la afirmación de que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil.
- Muy en desacuerdo: El 13.67% de los participantes estuvo muy en desacuerdo en que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil.

En resumen, una parte significativa de los participantes estuvo de acuerdo en que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil, aunque también hubo participantes que estuvieron en desacuerdo o manifestaron indiferencia.

Tabla 06: Pregunta N° 5: ¿Está de acuerdo que una estrategia de la modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales?

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	78	10.46%
De Acuerdo	357	47.86%
Es indiferente	88	11.80%
En desacuerdo	102	13.67%
Muy en desacuerdo	121	13.67%
Total	746	100%

Interpretación:

La interpretación de los resultados para la pregunta N° 5 sobre si una estrategia de modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales es la siguiente:

- Muy de acuerdo: El 10.46% de los participantes estuvo muy de acuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales.
- De acuerdo: El 47.86% de los participantes estuvo de acuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales.

- Es indiferente: El 11.80% de los participantes manifestó indiferencia ante esta afirmación.
- En desacuerdo: El 13.67% de los participantes estuvo en desacuerdo con la afirmación de que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales.
- Muy en desacuerdo: El 13.67% de los participantes estuvo muy en desacuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales.

En resumen, una parte significativa de los participantes estuvo de acuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a la reducción de los plazos procesales, aunque también hubo participantes que estuvieron en desacuerdo o manifestaron indiferencia.

Tabla 07: Pregunta N° 6: ¿Está de acuerdo que una estrategia de la modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia?

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	132	17.69%
De Acuerdo	431	57.77%
Es indiferente	56	7.51%
En desacuerdo	127	17.02%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
Total	746	100%

Interpretación:

La interpretación de los resultados para la pregunta N° 6 sobre si una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia es la siguiente:

- Muy de acuerdo: El 17.69% de los participantes estuvo muy de acuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia.
- De acuerdo: El 57.77% de los participantes estuvo de acuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia.

- Es indiferente: El 7.51% de los participantes manifestó indiferencia ante esta afirmación.
- En desacuerdo: El 17.02% de los participantes estuvo en desacuerdo con la afirmación de que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia.
- Muy en desacuerdo: El 0% de los participantes estuvo muy en desacuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia.

En resumen, una mayoría de los participantes estuvo de acuerdo en que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida sentencia en audiencia, aunque también hubo participantes que estuvieron en desacuerdo o manifestaron indiferencia.

Tabla 08: Pregunta N° 7: ¿Está de acuerdo que la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales?

Respuesta	Cantidad	%
Muy de acuerdo	214	28.69%
De Acuerdo	361	48.39%
Es indiferente	0	0.00%
En desacuerdo	171	22.92%
Muy en desacuerdo	0	0.00%
Total	746	100%

Interpretación:

La interpretación de los resultados para la pregunta N° 7 sobre si la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales es la siguiente:

- Muy de acuerdo: El 28.69% de los participantes estuvo muy de acuerdo en que la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales.
- De acuerdo: El 48.39% de los participantes estuvo de acuerdo en que la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales.
- Es indiferente: El 0% de los participantes manifestó indiferencia ante esta afirmación.

- En desacuerdo: El 22.92% de los participantes estuvo en desacuerdo con la afirmación de que la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales.
- Muy en desacuerdo: El 0% de los participantes estuvo muy en desacuerdo en que la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales.

En resumen, una mayoría de los participantes estuvo de acuerdo en que la gestión procesal civil requiere el incremento de órganos jurisdiccionales, aunque también hubo participantes que estuvieron en desacuerdo. No se registraron respuestas indiferentes ni en desacuerdo.

CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que la relación entre la gestión procesal civil y la satisfacción del litigante es significativa para los Juzgados Civiles Puno 2022, dado que los litigantes se encuentran insatisfechos debido a la sobrecarga procesal, la gestión procesal no es moderna y existe escasez de órganos jurisdiccionales.

Segunda: Se descubrió que la gestión procesal civil, respecto a la sobrecarga procesal, se relaciona significativamente con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022. Esto se debe a que la sobrecarga procesal ocasiona demora en la administración de justicia, o más específicamente, demora en la resolución de los asuntos judiciales. En consecuencia, es menos probable que el litigante se sienta satisfecho con el resultado de su caso.

Tercera: Se determinó que la relación entre la gestión procesal civil y las estrategias de modernización procesal se relaciona significativamente con la satisfacción del litigante en los Juzgados Civiles de Puno 2022, ya que la forma en que se ha estructurado el proceso civil y el soporte informático que solo alcanza al sistema de notificaciones y descarga de expedientes en el sistema, en nada contribuye a mejorar el sistema de impartición de justicia civil, sino por el contrario, lo entorpece. Esta fue una de las principales conclusiones del estudio que se llevó a cabo en el Tribunal Civil.

Cuarta: Se descubrió que la gestión procesal, en cuanto al número de juzgados, se relaciona significativamente con la satisfacción de los litigantes en los Juzgados Civiles

de Puno 2022. Esto se debe a que la ausencia de juzgados genera demoras y dilaciones en la resolución de los asuntos judiciales.

RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que el sistema judicial desarrolle una política adecuada de descarga procesal civil, actualice el sistema de gestión procesal y añada más entidades que sean de su competencia.

Segunda: Se sugiere al Poder Judicial actualizar el sistema de gestión procesal civil respecto a la sobrecarga procesal, así como establecer una adecuada estrategia de descarga, a fin de evitar el retardo en la administración de justicia.

Tercera: Se propone que el Poder Judicial implemente estrategias de modernización procesal, mejore la estructura del proceso civil en la oralidad y haga un mejor uso de la tecnología e informática en el proceso. La oralidad que se resuelve en audiencia es el eje de la mejora que se recomienda para el proceso civil.

Cuarta: Se sugiere que la Corte Superior de Justicia de Puno amplíe la competencia de los juzgados civiles existentes.

BIBLIOGRAFÍA

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

Eto Cruz, Gerardo (2009). El desarrollo del Derecho Procesal Constitucional a partir de la jurisprudencia a partir de la Jurisprudencia del Tribunal Constitucional peruano. Lima: Edit. Gráfica Carvil S. A. C.

Fix Zamudio, Héctor (2003); La Justicia Constitucional en América Latina. En AA.VV. Comisión Andina de Juristas; Lecturas Constitucionales Andinas y. Lima: Grijley

Yupanqui, Samuel. Danos Ordoñez, Jorge. Eguiruren Praeli, Francisco. Garcia Belaunde, Domingo. Monroy Gálvez Juan. Ore Guardia, Arsenio (2008). Código Procesal Constitucional; 3ra. Edic.; Lima: Edit. Centro de Estudios Constitucionales del Tribunal Constitucional del Perú.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz De Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general. ¿De qué manera la gestión procesal civil se relaciona con la satisfacción del litigante Juzgados Civiles de Puno 2022.?</p>	<p>Objetivo General Evaluar la relación de la gestión procesal civil y satisfacción del litigante Juzgados Civiles Puno 2022.</p>	<p>Variable independiente. La Gestión Procesal Civil.</p>	<p>Tipo: descriptivo Diseño: No experimental.</p>
<p>Problemas específicos. ¿Cuál es la relación de la gestión procesal civil, respecto a la sobrecarga con la satisfacción del litigante Juzgados Civiles de Puno 2022.?</p>	<p>Objetivos Específicos. Determinar la relación de la gestión procesal civil, respecto a la sobrecarga con la satisfacción del litigante Juzgados Civiles de Puno 2022..</p>	<p>Variable dependiente. Satisfacción del litigante</p>	
<p>¿Cuál es la relación de la gestión procesal civil, respecto a las estrategias de modernización procesal con la satisfacción del litigante Juzgados Civiles de Puno 2022.?</p>	<p>Establecer la relación de la gestión procesal civil, respecto a las estrategias de modernización procesal con la satisfacción del litigante Juzgados Civiles de Puno 2022.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión procesal, sobre la cantidad de órganos jurisdiccionales con la satisfacción del litigante Juzgados Civiles de Puno 2022.?</p>	<p>Conocer la relación entre la gestión procesal civil, sobre la cantidad de órganos jurisdiccionales con la satisfacción del litigante Juzgados Civiles de Puno 2022.</p>		

Anexo 02: Operacionalización De Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE 1: La Gestión procesal Civil	Sobrecarga procesal civil	Productividad Jurisdiccional Retardo en resolución de casos Escritura generalizada
	Estrategia de modernización procesal civil	Oralidad reducción de plazos Expedir sentencias en audiencia
	Cantidad de órganos jurisdiccionales	Incremento de órganos jurisdiccionales
VARIABLE 2: Satisfacción del litigante	Efectividad	Seguridad jurídica fallos justos
	Eficiencia	Pronto oportuno retardo

Anexo 03: Instrumento De Medición**CUESTIONARIO**

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como propósito y fin la realización de una investigación científica, denominada "GESTIÓN PROCESAL CIVIL Y SATISFACCIÓN DEL LITIGANTE JUZGADOS CIVILES DE PUNO DE 2022.

INSTRUCCIONES: Estimado participante a continuación, presentamos una relación de preguntas y marque con una "X" la letra que considere la respuesta correcta. Considerando que la encuesta es anónima, rogamos a Ud., que las respuestas sean con sinceridad al momento de marcar su alternativa.

A	B	C	D
Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo

Sírvase marcar con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo al cuadro siguiente:

1. ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil afecta la productividad jurisdiccional en la resolución de casos judiciales?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	------------	---------------	---------------

2. ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	------------	---------------	---------------

3. ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil se genera por la escrituralidad generalizada en los trámites procesales civiles?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	------------	---------------	---------------

4. ¿Considera que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	------------	---------------	---------------

5. ¿Está de acuerdo que una estrategia de la modernización procesal civil corresponde a la reducción de plazos procesales?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	------------	---------------	---------------

6. ¿Está de acuerdo que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida la sentencia en audiencia?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	------------	---------------	---------------

7. ¿Está de acuerdo que la gestión procesal civil requiere del incremento de órganos jurisdiccionales?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	------------	---------------	---------------

Gracias!

CUESTIONARIO

OBJETIVO: La presente encuesta tiene como propósito y fin la realización de una investigación científica, denominada "GESTIÓN PROCESAL CIVIL Y SATISFACCIÓN DEL LITIGANTE JUZGADOS CIVILES DE PUNO DE 2022.

INSTRUCCIONES: Estimado participante a continuación, presentamos una relación de preguntas y marque con una "X" la letra que considere la respuesta correcta. Considerando que la encuesta es anónima, rogamos a Ud., que las respuestas sean con sinceridad al momento de marcar su alternativa.

A	B	C	D
Muy de acuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Es indistinto	En desacuerdo

Sírvase marcar con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo al cuadro siguiente:

1. ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil afecta la productividad jurisdiccional en la resolución de casos judiciales?

Muy de acuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	--	---------------	---------------

2. ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil genera retardo en la impartición de justicia?

Muy de acuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	--	---------------	---------------

3. ¿Está de acuerdo que la sobrecarga procesal civil se genera por la escrituralidad generalizada en los trámites procesales civiles?

Muy de acuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	--	---------------	---------------

4. ¿Considera que la estrategia de modernización procesal civil corresponde a la oralidad del proceso civil?

Muy de acuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	--	---------------	---------------

5. ¿Está de acuerdo que una estrategia de la modernización procesal civil corresponde a la reducción de plazos procesales?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Es indistinto <input checked="" type="checkbox"/>	En desacuerdo
----------------	------------	---	---------------

6. ¿Está de acuerdo que una estrategia de modernización procesal civil corresponde a que el Juez expida la sentencia en audiencia?

Muy de acuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	--	---------------	---------------

7. ¿Está de acuerdo que la gestión procesal civil requiere del incremento de órganos jurisdiccionales?

Muy de acuerdo	De acuerdo <input checked="" type="checkbox"/>	Es indistinto	En desacuerdo
----------------	--	---------------	---------------

Gracias!