



Instituto Superior de la Judicatura de Panamá,

Doctor César Augusto Quintero Correa

Implementación de un Modelo de Gestión para el desarrollo del cargo de estenógrafo en
el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón

Proyecto Final de Egreso para optar por el Título de Técnico Superior en Administración
Judicial

Erika Giovanna Blandford White

Directora

Doctora Edita Jiménez de Garibaldi

Panamá, mayo 2023

DEDICATORIA

Este proyecto final lo dedico principalmente a Dios, por darme fuerza para continuar en este proceso de aprendizaje constante.

A mi madre, por su amor y ser mi luz de inspiración cada día. También a mi cónyuge, hijos y nietos, por estar siempre pendientes a mí y motivarme a seguir superándome.

Erika Blandford

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Mi profundo agradecimiento a todo el cuerpo administrativo y docente del Instituto Superior de la Judicatura de Panamá Dr. Cesar Augusto Quintero Correa, por dedicar de su tiempo y conocimiento para que podamos recibir este tipo de formaciones que nos permiten crecer como profesionales.

Erika Blandford

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INTRODUCCIÓN.....	6
CAPÍTULO I: El problema de investigación.....	8
1.1. Descripción del problema	9
1.2. Preguntas del problema.....	10
1.2.1. Pregunta general	10
1.2.2. Preguntas específicas	10
1.3. Objetivos de la investigación.....	10
1.3.1. General.....	10
1.3.2. Específicos	11
1.4. Justificación del estudio.....	11
1.5. Delimitación y viabilidad de la investigación.....	11
CAPÍTULO II: Marco Referencial	13
2.1. Antecedentes del estudio.....	14
2.2. Marco teórico.....	15
2.2.1 Modelo de gestión.....	15
2.2.2 Estenógrafo	17
2.2.3. Jurisdicción de Familia	18
2.2.4. Juzgados Municipales de Familia	18
2.3 Reglamento de tramitación para el estenógrafo.....	19
2.3.1. Entrada, reparto, trámite de expediente.	20
2.3.2. Solicitudes de modificación.....	20
2.3.3. Audiencia oral.....	21
2.3.4. Salida de expediente y confección de bultos	22
2.3.5. Matrimonios.....	22
2.3.6. Otros trámites	23
2.4. Marco Legal.....	25
2.4.1. Constitución Política de la República de Panamá.....	25
2.4.2. Código de la Familia de la República de Panamá.....	25
2.4.3. Ley General de Pensión Alimenticia.....	26
CAPITULO III: Aspectos Metodológicos	27
3.1. Diseño y tipo de investigación.....	28
3.2. Población y muestra.....	28
3.2.1 Población	28
3.2.2 Muestra	29
3.3. Hipótesis	29

3.3.1. Hipótesis científica	29
3.3.2. Hipótesis nula	29
3.4. Variables	30
3.4.1. Variable independiente.....	30
3.4.2. Variables dependientes.....	30
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	30
3.5.1. Técnicas e instrumentos.....	30
3.5.2 Validez y confiabilidad del instrumento.....	31
3.5.3 Plan de recolección y procesamiento de datos.....	32
CAPÍTULO IV: Presentación y análisis de resultados	33
4.1 Presentación y análisis de la información	34
4.2 Análisis de resultados	35
Conclusiones.....	40
Referencias bibliográficas	41
ANEXOS	43

INTRODUCCIÓN

El sistema de justicia debe contar un diseño operativo eficaz y dinámico, que permita brindar un servicio de calidad a todos los usuarios que acuden ante al aparato judicial en busca de un auxilio jurídico.

Las diferentes materias del derecho que se atienden en los distintos tribunales y oficinas que conforman el sistema de justicia panameño, deben adecuar sus estrategias según el tipo de público al que atienden, por ejemplo, la jurisdicción de familia dirige su atención a un grupo de usuarios en los que comúnmente se ven incluidos menores de edad, por tanto, se debe trabajar de acuerdo al interés superior que se le reconoce a este grupo vulnerable, a fin de garantizarles sus derechos y una adecuada vigilancia de su proceso de desarrollo y crecimiento.

En los Juzgados Municipales de Familia se atienden principalmente lo concerniente a la fijación de la pensión alimenticia, la cual generalmente va destinada a sufragar los gastos de los hijos menores de edad, aunque en otros casos, también la pensión puede ser a beneficio del cónyuge, los padres u otro familiar según lo establece la Ley 42 (2012), que rige lo relativo a las pensiones alimenticias.

Nuestro trabajo de investigación se enfoca principalmente en desarrollar un modelo de gestión que sirva de guía para los servidores judiciales que laboran en el Juzgado Segundo Municipal de Familia, específicamente a favor del cargo de estenógrafo; para lo cual, hemos recopilado información de valor que nos permitirá identificar las funciones encomendadas a este cargo judicial y cómo deben ser desarrolladas.

La estructura de esta investigación se divide en cuatro (4) capítulos. En el primer capítulo, se exponen las generalidades de la investigación, abarcando los objetivos, justificación, delimitación y viabilidad de la investigación; cabe destacar que este estudio permitirá la adaptación de nuevas estrategias para la administración de justicia familiar, específicamente, el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón, en cuanto a la gestión de los procedimientos y los tiempos de respuesta que se le brindan al usuario.

El segundo capítulo comprende los antecedentes y definición de conceptos, necesarios para ampliar los conocimientos acerca de los cuales trata el presente estudio, así como el marco legal

empleado para la investigación. De igual forma, expone la estructura y jurisdicción de los Juzgados Municipales de Familia.

En el tercer capítulo, se hace mención de aquellos aspectos metodológicos que se utilizaron para lograr el desarrollo óptimo de la investigación, dando a conocer las variables e hipótesis, así como la técnica e instrumentos para la recolección de datos y su respectivo procesamiento.

Por último, el cuarto capítulo abarca la presentación y análisis de resultados, en donde se obtienen las respuestas al procesamiento de datos.

La finalidad es que se pueda tener un modelo de gestión que pueda ser utilizado para desarrollar cada procedimiento de manera organizada y eficaz, para así evitar las dilaciones en la tramitación de los procesos y brindar una rápida respuesta a los usuarios.

CAPÍTULO I

El problema de investigación

1.1. Descripción del problema

La Jurisdicción de Familia es ejercida en la República de Panamá, por los Tribunales de Justicia que se encuentran designados según lo establecido en el Código de la Familia (1994), artículo 747. En ese sentido, explica Jordan (2022) que la jurisdicción de familia tiene como principal característica “conocer y decidir sobre asuntos y situaciones que incorporan conducta muy íntima que se desarrolla en el seno familiar” (párr. 1).

En este sentido, los tribunales de justicia basan sus actuaciones en lo dispuesto en el Código Nacional, en los cuales se describe la ley adjetiva, es decir, la norma procedimental que regula cada uno de los pasos que deben seguirse dentro de una causa judicial, las cuales deben ser respetadas para conservar el llamado debido proceso.

Es preciso resaltar que la gestión de causas, son procedimientos que se realizan con el objetivo de controlar, estudiar y hacer seguimiento de todo lo relacionado a los juicios (Sierra, 2022, párr. 2). También destaca el autor, que un modelo de gestión judicial “es una herramienta versátil, debido a que facilita y agiliza el seguimiento de los procesos judiciales, así como el control de la información almacenada” (párr. 5).

A pesar de que se cuenta con este modelo procesal basado en la ley, existen procedimientos que son desarrollados por cada funcionario para la atención de los casos judiciales en cada una de esas etapas.

El estudio pretende mejorar la gestión de causas por medio de la confección e implementación de un Modelo de Gestión dirigido al cargo de estenógrafo en el en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón.

Los modelos de gestión contienen las pautas que deben llevarse a cabo para una gestión eficaz y coordinada. Estos modelos tienen como fin promover la mejora continua de la organización, para lo cual se estructuran en una serie de criterios, cuyo propósito es guiar la práctica y asegurar que se cumplen los principios básicos de excelencia (Sevillano, 2022, párrs. 1 y 5).

Las pautas convenidas en un Modelo de Gestión se encuentran basadas en procesos, caracterizándose por tener presente el vínculo existente entre todas las actividades que intervienen en los diversos procedimientos que se llevan a cabo. Los recursos y actividades se gestionan teniendo en cuenta sus relaciones, como un todo, favoreciendo resultados más eficientes.

1.2. Preguntas del problema

A partir del planteamiento del problema, en donde se ha propuesto la idea de adoptar un manual de procedimiento que permita organizar las actividades del estenógrafo dentro del Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón, nos formularemos las siguientes preguntas.

1.2.1. Pregunta general

- ¿Qué funciones desempeña el Estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del Distrito de Colón y Panamá, 2022?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cómo agilizar la gestión de las causas y alcance de las funciones del estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón y Panamá, 2022?
- ¿Qué procedimiento debe conocer el estenógrafo para realizar cada gestión en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón y Panamá, 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. General

Analizar las funciones que desempeña el estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón y Panamá, 2022.

1.3.2. Específicos

- Describir la gestión de las causas y alcance de las funciones del Estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón y Panamá, 2022.
- Explicar los procedimientos que debe conocer el estenógrafo para realizar cada gestión en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón y Panamá, 2022.

1.4. Justificación del estudio

Actualmente, la secretaria técnica de recursos humanos del Órgano Judicial describe las tareas del estenógrafo, las cuales incluyen la transcripción sobre proyectos de resoluciones, audiencias y declaraciones, así como mecanografiar actas, resoluciones judiciales y administrativas, entre otros (Órgano Judicial, 2022).

Con el fin de promover la mejora continua en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón, este estudio busca implementar la adopción de nuevas estrategias para la administración, que permita el beneficio tanto para los funcionarios judiciales, como los usuarios de dicho Juzgado.

Es por ello, que la investigación aportará un modelo de gestión dirigido al cargo de estenógrafo, que garantice la debida tramitación de los casos, bajo un orden establecido que permite la agilización de la tramitación de cada expediente con una herramienta eficaz y flexible, ya que puede estar sujeta a cambios de mejora en la gestión de calidad.

1.5. Delimitación y viabilidad de la investigación

El presente estudio se enfoca principalmente en identificar las necesidades que presenta el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón en cuanto a la gestión de los procedimientos y los tiempos de respuesta que se le brindan al usuario.

Por otra parte, la viabilidad del estudio se enmarca en los recursos didácticos, tecnológicos y financieros utilizados para realizar la investigación. Dentro de estos recursos, se destaca la

referencia que nos ofrecen modelos de gestión ya creados para cargos dentro del Órgano Judicial y la descripción del cargo que la propia institución le delega a los estenógrafos.

La tecnología siempre es un buen aliado para la gestión de cualquier clase de proyecto; pues además de ofrecer herramientas para su elaboración, también permite que se puedan difundir fácilmente los resultados y que pueda tenerse al alcance en cualquier momento.

CAPÍTULO II

Marco Referencial

2.1. Antecedentes del estudio

Desde el siglo XXI, se han registrado grandes cambios en materia de derecho de familia, provocados por la necesidad de atender nuevas situaciones sociales generadas por un mundo globalizado (Martin, 2008, p. 3). En consecuencia, los juzgados de familia pasan a jugar un rol importante en la sociedad, ya que son los juzgados de primera instancia especializados en temas de derecho de familia, como lo son las separaciones, divorcios, procedimientos de guarda, custodia y alimentos, etc.

Arellano y Binder (2014) refieren que

En América Latina, uno de los objetivos más complejos de lograr en los procesos de reforma a los sistemas judiciales, son aquellos que contemplen un diseño de política pública integral o aplicación de modelos de gestión. Diversas iniciativas se han llevado a cabo en diferentes países para agilizar los procesos judiciales, como lo es la implementación de oficinas de gestión de audiencias en Argentina (p. 4).

Por otro lado, en el año 2012 se realizó el Primer Congreso Nacional de la Magistratura Judicial de la historia del Paraguay, con el objetivo de debatir cuestiones vinculadas con la función judicial, ya que la modernización de la justicia ha sido uno de los grandes retos planteados y como contribución esencial al fortalecimiento permanente del Estado de Derecho. El Poder Judicial ha impulsado proyectos en el ámbito de la modernización, entre estos el fortalecimiento de los órganos de control de gestión judicial y disciplinaria, comunicación electrónica y el expediente y firma digital (Instituto de Investigaciones Jurídicas, 2014, pp. 133-134).

En Panamá, dentro del Órgano Judicial se tienen despachos que en la actualidad cuentan con un modelo de gestión debidamente aprobado y que describe ampliamente la función de cada integrante del equipo de trabajo y la organización general del despacho según la naturaleza de su rol.

Entre los despachos que hemos podido observar que mantienen un Manual de Gestión están las Oficinas Judiciales del Sistema Penal Acusatorio, en la que este describe aspectos relativos a su estructura organizativa, su gestión interna, sus actuaciones y responsabilidades, el

uso de la plataforma tecnológica, entre otros temas que son imprescindibles para el eficaz y coordinado funcionamiento del despacho judicial.

Por otro lado, el Instituto de la Defensa Pública también cuenta con un completo Modelo de Gestión en el que se describe la estructura de la Defensa Pública, detallando el organigrama general y el funcional. El organigrama funcional divide el equipo de trabajo en un equipo multidisciplinario integrado por psicólogos y trabajador social, una unidad de apoyo compuesta por asistentes legales de campo, defensores asistentes, administradores, secretarías y ayudantes generales; y, por último, por los defensores públicos que se encuentran divididos en grupos según cada fase del proceso penal.

2.2. Marco teórico

2.2.1 Modelo de gestión

A través de los años, el uso de los modelos de gestión se ha encontrado sometido a diferentes cambios, en su mayoría, generados por las Revoluciones Industriales en las organizaciones y empresas de los siglos XVIII y XIX; quienes son los principales contribuidores a la creación de los enfoques con los que se cuentan en la actualidad.

Olivé (2020) nos indica que:

La gestión de procesos se centra en la mejora constante de los procesos organizacionales. Por tanto, a través de la adopción de estos modelos, la empresa o institución busca monitorear y evaluar el desempeño de los procesos y estandarizarlos, además de identificar e implementar siempre las mejores prácticas. (párr. 16).

2.2.1.1 Conceptos

Los modelos de gestión ponen bajo observación todas las prácticas organizacionales, de manera que se pueda implementar cambios y tener un enfoque único en cuanto a la capacidad de resultados. De esta forma, permiten asegurar el alcance de las metas y objetivos, por medio de la planificación estratégica, clara y segura.

Los modelos de gestión más conocidos actualmente son:

- Modelo de Deming Prize (1950): creado para mejorar la competitividad de las empresas japonesas.
- Modelo de Malcolm Baldrige (1980): impulsado para mejorar la economía de Estados Unidos.
- Modelo EFQM (European Foundation For Quality Management).
- Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión, Implando en 1999 por la FUNDIBEQ.

2.2.1.2 Tipos de modelos de gestión

Los modelos de gestión son formas como se organizan y combinan los recursos con el propósito de cumplir las políticas, objetivos y regulaciones. Un modelo de gestión depende de la definición que se dé a las prioridades del sistema. Por ejemplo:

- Gestión por resultados: el cual se basa en una planificación estratégica, enfocándose en las metas y objetivos de la entidad.
- Gestión democrática: es la planificación más participativa, el cual cuenta con diversos puntos de vista, a su vez, permite tener cada detalle del proceso en consideración para el alcance de las metas establecidas.
- Gestión basada en procesos: se enfoca en la mejora continua de los procesos, basándose en la constante evaluación de cada sector de una entidad, lo que en consecuencia permite encontrar fallas e implementar mejoras rápidamente.

2.2.2 Estenógrafo

El término “estenógrafo”, es documentado por primera vez en el año 1880, en el Diario de Madrid, en una carta de J. Álvarez dirigida a F. Martí, en la crítica de la obra recién publicado; haciendo referencia a la persona que se dedica a la estenografía. Según la Real Academia Española, se denomina estenógrafo a la persona que conoce de estenografía o que la practica profesionalmente (Real Academia Española, 2020).

2.2.2.1 Conceptos

Los estenógrafos, de acuerdo a la descripción de cargos del Órgano Judicial, son las personas encargadas de tomar y transcribir de manera rápida y concisa mediante el empleo o el uso de un trazo, abreviatura o simbología en reuniones, audiencias o declaraciones; dicha persona realiza labores de oficina (Órgano Judicial, 2022, p. 1-2).

2.2.2.2 Funciones de los estenógrafos

Dentro de las principales funciones de un estenógrafo, se encuentran las siguientes:

- Preparar las redacciones y las transcripciones realizadas en estenografía, así como toda la documentación designada.
- Registrar la entrada y salida de documentos y expedientes tramitados.
- Tomar dictados sobre las instrucciones dadas por el superior inmediato.
- Elaborar textos en equipo de cómputo y cuando fuera necesario, en máquina de escribir.
- Cumplir las metas individuales que le sean asignadas y los compromisos que ellas conlleven, conforme a la naturaleza del cargo.
- Mecnografiar actas, resoluciones jurídicas y administrativas, exhortos, edictos, telegramas, notas, boletas de citación, actas, certificaciones, cuadros estadísticos y otros oficios.

2.2.3. Jurisdicción de Familia

La Jurisdicción de Familia se encuentra regulada en el Código de la Familia (1994), Título I del Libro Cuarto, artículos 747 y 748:

Artículo 747

Establécese la Jurisdicción de Familia y la Jurisdicción Especial de Menores, que será ejercida por la Corte Suprema de Justicia, por los Tribunales Superiores de Familia y los Tribunales Superiores de Menores, por los Juzgados Seccionales de Familia, por los Juzgados Seccionales de Menores y por los Juzgados Municipales de Familia.

En lo referente al nombramiento, número y funciones del personal de estos tribunales, se aplicará lo dispuesto para los tribunales ordinarios. Contarán, además, con el personal administrativo y técnico requerido.

Artículo 748

En los procesos de familia y en los procesos de menores, la Corte Suprema de Justicia tiene competencia en toda la República; los Tribunales Superiores de Familia y los Tribunales Superiores de Menores, en una o más provincias; los Juzgados Seccionales de Familia y los Juzgados Seccionales de Menores, en una provincia o en un distrito; y los Juzgados Municipales de Familia en su respectivo distrito (p. 126).

2.2.4. Juzgados Municipales de Familia

Por mandato del código antes citado, artículo 751 los Jueces Municipales de Familia les corresponden conocer y decidir en primera instancia sobre los siguientes:

1. Celebración de matrimonios a prevención de los otros funcionarios autorizados por ley;

2. Autorizaciones y oposiciones para la celebración de matrimonios y la suspensión de obligaciones relativas al matrimonio;
3. Fijación y traslado del domicilio conyugal;
4. Procesos de alimentos, a prevención de las autoridades de policía y los juzgados municipales de niñez y adolescencia.
5. Colocación familiar de ancianos y enfermos; y
6. Autorizaciones relacionadas con bienes de menores o discapacitados, a prevención con los Jueces Seccionales de Menores.

Es importante destacar que de esta lista de casos en los que por designio legal intervienen los Juzgados Municipales de Familia, los más comunes son los procesos de pensión alimenticia y la celebración de matrimonios. Sobre los procesos de pensión alimenticia cabe destacar que Panamá aprueba la Ley 42 (2012), como Ley General del Pensión Alimenticia, la cual es el principal documento que sirve de guía para la tramitación de casos.

2.3 Reglamento de tramitación para el estenógrafo

Este es un reglamento diseñado con la finalidad de dar a conocer los procedimientos generales y con ello establecer los lineamientos para cada caso concreto, teniendo como fundamento lo que regula el Manual de Buenas Prácticas Judiciales, y en base a que dentro de cada proceso conocido por el despacho, se debe procurar una debida diligencia en defensa de los intereses de los niños, niñas, adolescentes, ancianos o personas discapacitada en condiciones de vulnerabilidad, siendo garantes del proceso.

2.3.1. Entrada, reparto, trámite de expediente

Para los procesos nuevos, se debe proceder previamente con el trámite de ingreso por parte del Registro Único de Entrada (R.U.E.), para luego proceder de acuerdo a los siguientes pasos:

- Recibido los expedientes por el secretario judicial, se registra en el libro de entrada y en el Sistema Automatizado de Gestión Judicial (SAGJ).
- Se procede a redactar el Auto que admite o niega la admisión de la demanda, o también, en algunos casos, el auto que acumula las demandas, ya que en ocasiones se tienen dos procesos con las mismas partes.
- Se registra en el SAGJ. y se pasa para firma del juez y el secretario.
- La parte demandante es notificada del Auto de Admisión y se procede a extenderle una citación para que le sea entregada a la parte demandada.
- Cuando se presenta la parte demandada ante el despacho, se le notifica del Auto de Admisión y se señala la fecha de la audiencia, la cual es notificada en ese instante a la parte demandada y posteriormente a la parte actora.

Es preciso destacar que el término establecido para la elaboración del auto admisorio es de cinco (5) días hábiles.

2.3.2. Solicitudes de modificación

Las solicitudes de modificación pueden ser para aumentos o rebajas de la cuantía de la pensión alimenticia, cambio de administración, la forma de pagos u otro.

En estos casos se procede así:

- Recibida la solicitud, se fija de fecha de audiencia.
- Se le notifica a las partes de la providencia que, además de contener la fecha de la audiencia, le advierte a las partes la necesidad de que el día de la audiencia aporten las pruebas que sustenten sus afirmaciones.

- Cuando el juez considere necesario, podrá ordenar pruebas de oficio.
- Culminada la audiencia, se hará registro del resultado y se les notificará a las partes.
- Se hace el registro de este resultado en el SAGJ y el expediente físico debe ser devuelto al lugar que le corresponda en el archivo.

2.3.3. Audiencia oral

Una vez realizada la audiencia el secretario registra en el libro, fecha y número de Sentencia o Auto provisional y que se estableció en la misma, quedando este en estado de ejecución.

El funcionario asignado debe registrar la Sentencia o Auto Provisional en el SAGJ, el mismo día de la diligencia. En caso de prácticas de pruebas, los oficios deberán ser confeccionados el mismo día.

Los tramitantes mantienen control de los expedientes que le fueron asignados, mediante formato de asignación de trámites, donde consta el número de expediente, fecha de asignación, tipo de proceso, tarea a realizar, fecha de entrega.

Es preciso destacar que la audiencia oral puede ser realizada en la fecha y hora pactada, aunque en ausencia de una de las partes, siempre y cuando se encuentre debidamente notificada y que no se haya presentado algún tipo de excusa válida por parte de esta.

La tarea del estenógrafo durante el acto de audiencia es el de grabarla en audio y video, para luego transcribir lo que aconteció en dicho acto, es decir, debe constar por escrito el resultado de la sentencia o el acuerdo al que hayan llegado las partes.

Inmediatamente culminado el acto de audiencia se gira un oficio al banco, para que se proceda con la apertura de la cuenta que servirá como medio para el pago de la suma de pensión alimenticia fijada. Esta cuenta se apertura a favor de la persona que haya sido designada como administradora de la pensión alimenticia.

Gestionada la apertura de la cuenta, se hace una providencia mediante la cual se le notifica al número de la cuenta a la persona obligada a realizar los pagos.

Si en el acto de audiencia, el juez dispone que se giren oficios para la incorporar ciertas pruebas al proceso, es responsabilidad redactar y remitir estos oficios a las instancias públicas o privadas correspondientes y dar seguimiento a que se reciba la respuesta de lo solicitado.

Cuando se decida que la pensión sea por descuento directo, también el estenógrafo es el responsable de girar el oficio a la dirección de recursos humanos de la empresa en la que labora el obligado a dar alimentos.

2.3.4. Salida de expediente y confección de bultos

La última semana de cada mes, se deberá dar salida a los expedientes en el libro de entradas, confeccionar los bultos de expediente para ser enviados a los archivos centrales de la corte e ingresar al tarjetario electrónico los números de bultos y salidas de los expedientes. Los oficiales mayores y la secretaria deberán revisar las salidas y confeccionar los bultos, con asistencia del resto del personal del tribunal.

2.3.5. Matrimonios

- Las solicitudes de matrimonios son asignadas al tribunal por medio del Registro Único de entrada, de la misma forma que sucede con los procesos nuevos de pensión alimenticia.
- Asignado el matrimonio al tribunal, se procede a recibir a los contrayentes y se les extiende un formulario que deben llenar con sus datos.
- Se les comunica la fecha del matrimonio en la que deberán presentarse con sus testigos. Los matrimonios generalmente se realizan los días viernes de cada semana.
- Llegado el día del matrimonio se llenan las Actas de Matrimonio y se le pasan al juez para que lleve a cabo la ceremonia.
- Culminado el matrimonio se registra en el SAGJ.
- Se llenan las estadísticas para registro de la Contraloría General de la Nación.
- Se remiten las actas al Registro Civil para su debida inscripción.

2.3.6. Otros trámites

- Estadísticas mensuales

Los primeros dos (2) días de cada mes, los oficiales mayores deberán tener confeccionado y ordenado el o los legajos de la sentencia, autos, caducidades, desistimiento, ceses, descuentos, provisionales admitidos en el mes, y la estenógrafa el borrador del informe de matrimonios, para ser confeccionado por la secretaria y remitirlo para su revisión y firma, dentro del término de los cinco (5) primeros días de cada mes.

- Confección y revisión de legajos

Los legajos deberán ser confeccionados el último y primer día de cada mes. De igual manera, se deberá revisar que los legajos del mes anterior tengan debidamente archivados las copias en orden cronológico y verificar que se hayan llenado los informes que se solicita en los respectivos controles.

- Desacato, descuento y otras solicitudes

El desacato se levanta transcurrido los tres (3) días hábiles, luego de la última quincena de cada mes. Se anota en el formulario de asignaciones, al igual que los descuentos y otras solicitudes y se le hace entrega al(a) funcionaria(o), para que realice el debido registro en el SAGJ.

Recibido el memorial de la queja de atraso, se procede a revisar el estado de cuenta u otras pruebas presentadas para determinar si la reclamación prospera o no, si se adeuda o no. Asimismo, determinar si existe morosidad.

De encontrarse acreditada la deuda, se confecciona el informe secretarial, con referencia a los pagos u otras obligaciones adeudadas, computando la totalidad de la suma por pagar.

Luego se confecciona el auto de desacato o el de descuento directo, señalando la suma adeudada. En caso de no encontrarse adeudo, se confecciona negando la solicitud. Se confecciona, si aplica.

A instancia de parte, se dirige oficio a la Policía Nacional para efectos de ingresar al pelepolicie y/o de captura.

- Orden de arresto

Decretado el desacato, debidamente notificado al demandado, si este no paga dentro del término de tres (3) días hábiles, se ordenará su arresto y traslado a la Cárcel Pública.

Una vez emitida la orden de arresto, en caso de no conocer si se ha o no pagado o abonado a la deuda porque las partes no han informado al Tribunal, la segunda semana de cada mes se verificará oficiosamente la plataforma del Banco Nacional, los desacatos del mes anterior. En caso de pago, se deja sin efecto el desacato.

Si después de decretado el desacato han transcurrido nuevas cuotas sin que el demandado se haya notificado, se debe requerir nuevo estado de cuenta a efectos de corroborar el estado de morosidad, salvo que al momento de la notificación el propio demandado acepte que no ha pagado las nuevas cuotas vencidas.

En cualquiera de los casos se debe actualizar el monto de la morosidad a través de informe secretarial.

Si notificado el demandado de la resolución, abona a la deuda la cantidad que determine el juez, se dejará sin efecto el desacato, estableciendo un pago mínimo para cancelar la suma pendiente. En caso de más de dos (2) solo se dejará sin efectos los cubiertos en su totalidad, pero no será retirado del pelepolicie, salvo petición de la parte actora.

Una vez cumplido con el trámite, se incorpora el cuadernillo al expediente.

- *Reuniones de seguimiento*

Se levantarán con el acta de cada reunión que realiza el juez con el personal. Estas serán firmadas por las personas que hayan participado y se dejarán constancia de quienes no comparecieron. Estas actas serán archivadas cronológicamente. Estas se llevarán a cabo el tercer viernes de cada mes.

2.4. Marco Legal

2.4.1. Constitución Política de la República de Panamá

La Constitución Política (1972), artículos 56 al 63, reconoce a la familia dentro de los derechos sociales, la normativa general en materia de familia. De estos artículos hemos extraído algunos principios constitucionales que establece el Estado panameño. Uno de los primeros principios que se pueden destacar en nuestra constitución es el de protección al matrimonio, la maternidad y la familia, como bienes jurídicos tutelados. En tal sentido, Canto (2001) apunta que “el matrimonio ha sido considerado como la base del orden jurídico familiar porque al celebrarse, surten efectos jurídicos entre los cónyuges y de estos con su descendencia, que revisten las relaciones familiares de formalidad y protección” (párr. 4).

A partir de estos principios de jerarquía constitucional es que se desarrolla todo el marco legal ordinario que rige sobre los asuntos de familia en Panamá en materia judicial.

2.4.2. Código de la Familia de la República de Panamá

La Ley 3 (1994), adopta en Panamá el Código de la Familia y del Menor, estableciendo las normas y procedimientos reguladores del derecho familiar, incluyendo el matrimonio, la tutela y los derechos de los padres, los procedimientos de divorcio, entre otros.

El Código de la Familia (1994) tiene dentro de sus principios fundamentales para la aplicación e interpretación de este cuerpo de leyes los de unidad familiar, igualdad de derechos y deberes de los cónyuges, igualdad de los hijos y la protección de los menores de edad. En el artículo

2 de este cuerpo normativo se destaca que los jueces y autoridades administrativas, al conocer de los asuntos familiares, concederán preferencia al interés superior del menor y la familia.

Cabe destacar que el principio de interés superior del menor se hace extensivo a todas las jurisdicciones, siempre que dentro del litigio exista de por medio un menor de edad.

2.4.3. Ley General de Pensión Alimenticia

La Ley General de Pensión Alimenticia fue adoptada mediante Ley 42 (2012), refiere en su artículo 4, que el derecho a recibir alimentos es intransferible, imprescriptible para los menores de edad, irrenunciable y no admite compensación; sin embargo, podrán compensarse las pensiones alimenticias atrasadas y transferirse a título oneroso el derecho a demandarlas, si el obligado a dar alimentos ha tenido que adquirir deudas para vivir.

También define la ley el alcance de la pensión alimenticia, describiendo el artículo 5 que los alimentos constituyen una prestación económica que debe guardar la debida relación entre los ingresos o las posibilidades económicas de los que están obligados a darlos y de las necesidades de quien o quienes los requieran. Estos comprenden todo lo que es indispensable para satisfacer las necesidades de sustancias nutritivas y comestibles, atención médica y medicamentos, vestuario, habitación y servicios básicos, educación, movilización y recreación.

CAPÍTULO III

Aspectos Metodológicos

3.1. Diseño y tipo de investigación

Apunta Tamayo (2003), que la investigación puede ser definida como “una serie de métodos para resolver problemas cuyas soluciones necesitan ser obtenidas a través de una serie de operaciones lógicas, tomando como punto de partida datos objetivos” (p.38).

Para el desarrollo de esta investigación se ha empleado un tipo de investigación mixta, ya que el estudio considera, por un lado, un examen cualitativo de evaluación de los procesos actuales del cargo de estenógrafo, a fin de mejorarlos y enmarcarlos en un documento que servirá como referencia para que los funcionarios que ocupen este cargo, puedan contar con una herramienta guía que contenga los procesos de cómo tramitar cada petición o solicitud en los expedientes. Por otro lado, se hará una medición cuantitativa cuyos datos nos servirán como medio para adecuar los procesos según los indicadores que arrojen el resultado de la técnica de recolección de datos que emplearemos.

Para Hernández et al. (1991), el diseño de investigación “hace referencia al plan o estrategia establecida para dar respuestas a las preguntas de investigación” (p. 100).

La investigación se apoya en el diseño de experimental, ya que permite al investigador establecer un conjunto de situaciones y relaciones de causas y efectos bajo condiciones específicas y aplicar el método científico, en el cual se observan, miden y evalúan los resultados obtenidos.

3.2. Población y muestra

3.2.1 Población

Según Tamayo M, (2003), “se entiende como población, el total del fenómeno a estudiar, las cuales poseen una característica común la cual estudia y da origen a los datos de la investigación” (p. 56).

La población de la presente investigación ha estado conformada por quince (15) estenógrafos que laboran en la sede del Órgano Judicial de Colón.

3.2.2 Muestra

Para Tamayo (2003), la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico” (p. 59). En el caso de este estudio, la muestra es de tipo probabilística bajo el método de selección aleatorio simple, toda vez que este mecanismo permite que el total de la población cuente con las mismas posibilidades de ser elegida como muestra para el estudio. Esto es conveniente para nuestro proyecto, pues al tratarse de servidores judiciales a los que tenemos fácil acceso, podemos evacuar este proceso de recolección de datos y de presentación de los resultados en nuestro contenido, en un periodo de tiempo más corto que si usáramos otros mecanismos de muestreo como el no probabilístico.

El total de muestra será de cinco (5) servidores judiciales con el cargo de estenógrafos en la sede del Órgano Judicial en Colón, quienes son una muestra representativa, elegida de forma aleatoria de nuestra población.

3.3. Hipótesis

Refiere Sampieri R. et al (2004), que la hipótesis contiene las “Explicaciones tentativas de los fenómenos investigados formuladas a manera de proposición de la posible relación entre dos o más variables” (p. 49), por tanto, nuestro proyecto presenta dos hipótesis: la científica y la nula.

3.3.1. Hipótesis científica

Hⁱ La implementación de un Modelo de Gestión facilita el desarrollo del cargo de estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón.

3.3.2. Hipótesis nula

H^o La implementación de un Modelo de Gestión no facilita el desarrollo del cargo de estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón.

3.4. Variables

Las variables, son definidas por Velasco (2017), como “las entidades abstractas que adquieren distintos valores, refiriéndose a una cualidad, propiedad o característica de personas o cosas en el estudio; la misma varía de un sujeto a otro o en un mismo sujeto en diferentes momentos” (párr. 1).

Atendido el planteamiento que nos ofrece el citado autor, pasamos a definir nuestras variables de la siguiente forma:

3.4.1. Variable independiente

Modelo de Gestión

3.4.2. Variables dependientes

Cargo de estenógrafo

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

3.5.1. Técnicas e instrumentos

Dentro del desarrollo de la investigación es necesario definir el tipo de herramientas que se van a utilizar, para lo cual hemos considerado la encuesta como el medio ideal para apoyar la investigación de manera cuantitativa. Siguiendo a García (1993), la encuesta es:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos

representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (p. 141).

La encuesta se encuentra dirigida los funcionarios que ostentan el cargo de estenógrafo, en los diferentes despachos que componen la sede del Órgano Judicial en Colón. La encuesta que hemos elaborado se encuentra conformada por 5 preguntas con respuesta cerrada, es decir, la propia encuesta sugiere las respuestas dentro de un abanico de opciones, de las cuales el encuestado deberá elegir la que considere apropiada.

3.5.1.2 Encuesta

Hernández et al. (1991), define la encuesta por muestreo como “la técnica más empleada en las investigaciones científicas en las que se busca obtener datos sobre la opinión, expectativa, conocimiento o conducta de las personas” (p. 25).

Tal y como dejamos constar en nuestra definición de variables, nuestro proyecto está dirigido a definir la elaboración de un Modelo de Gestión, que facilite las tareas del servidor público que se encuentra asumiendo el cargo de estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón, por tanto, la ruta ideal para obtener los datos más precisos y pertinentes a nuestro desarrollo, es acudir a quienes son los actores claves, es decir, aquellos servidores judiciales que actualmente se desempeñan como estenógrafos en las distintas dependencias de la sede del Órgano Judicial en Colón, tal y como lo describimos en la definición de nuestra muestra.

3.5.2 Validez y confiabilidad del instrumento

Para Arnau (1995) el proceso se puede dividir en cuatro fases:

- Planteamiento de objetivos y preparación de instrumento de recogida de información
- Planificación del muestreo

- Recogida de datos
- Análisis e interpretación de los datos

Cohen (1996), indica que “la fiabilidad de un instrumento de medición hace referencia a la consistencia de un resultado” (p. 87). Esto es, la encuesta de datos será consistente después de pruebas repetidas, utilizando los mismos o diferentes valores, para las mismas preguntas o similares.

3.5.3 Plan de recolección y procesamiento de datos

El instrumento será aplicado a cinco (5) estenógrafos que laboran en los distintos despachos que integran la sede del Órgano Judicial en Colón.

Se les aplicará un cuestionario que consta de nueve (9) preguntas y cuya estructura permite recoger aspectos generales y específicos relacionados con la investigación. A partir de esta información, gracias a su colaboración anónima, se podrán delimitar las variables de estudio, facilitando así la mejora en el desarrollo de esta investigación. La encuesta le tomará 5 a 10 minutos y sus respuestas serán confidenciales.

Existe un beneficio indirecto, toda vez que el resultado podría ser empleado para motivar a que otros despachos se interesen en elaborar Modelos de Gestión para los cargos de estenógrafos.

Se deja constancia sobre la aceptación voluntaria a participar en este estudio, expresando cada participante que comprende la información que se le ha brindado sobre lo que puede suceder si participa de manera voluntaria en el proyecto, también comprendió que puede decidir no participar y que puede retirarse del estudio en cualquier momento.

CAPÍTULO IV

Presentación y análisis de resultados

4.1 Presentación y análisis de la información

Como hemos mencionado en nuestra definición de variables, nuestra investigación estará dirigida a obtener la información de los servidores judiciales que integran el despacho del Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón y demás estenógrafos que laboran en los juzgados de la sede del Órgano Judicial en la provincia de Colón, de donde esperamos recolectar datos cuantitativos.

Para esto hemos elaborado una encuesta cuyas preguntas fueron elaboradas muy cuidadosamente para buscar obtener información de valor que pueda demostrar el impacto que puede tener la elaboración de un Modelo de Gestión para el cargo de estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia de Colón.

Es preciso anotar que los cinco (5) estenógrafos seleccionados como muestra, aceptaron libremente participar de la encuesta, logrando que todos la terminaran. Esto es muy positivo para nuestro proyecto ya que nos ha permitido incorporar la opinión de quienes ejercen el cargo judicial bajo estudio y cuál es su impresión respecto a los Modelos de Gestión.

Para una mayor confiabilidad de nuestro instrumento, es importante destacar que medió el consentimiento informado respecto a los participantes, el cual es un mecanismo que permite garantizar el respeto de la dignidad y la protección de los derechos y el bienestar de los sujetos participantes. Usualmente es un método que se deja constar por escrito, no obstante, nos permitimos expresarlo verbalmente a nuestra muestra, detallándoles claramente la justificación del estudio, sus riesgos y, por supuesto, los beneficios.

A continuación, presentaremos los resultados y análisis del instrumento de medición aplicado en este proyecto, el cual hemos dividido en dos partes. La primera, contiene el análisis de la parte general de la encuesta, en donde recopilamos información personal de cada uno de los encuestados como lo es el género, la edad, el nivel educativo y el lugar donde trabaja.

Seguidamente, se recolectan los datos específicos, de donde se logra recabar información que nos permite sustentar el planteamiento y problemática central de nuestro trabajo de investigación.

Se logró recopilar datos cuantitativos confiables, que han sido el resultado de la participación de servidores judiciales que estuvieron dispuestos a entregarnos su opinión de manera libre y espontánea. Tal y como lo indica nuestra selección de muestra, el estudio contó con un total de cinco (5) participantes, quienes contestaron las preguntas incluidas en la parte general de nuestra encuesta.

4.2 Análisis de resultados

Tabla 1

Detalles sobre el género de los encuestados

Criterio	Indicadores	Cantidad
Género	Masculino	2
	Femenino	3

Fuente: Elaboración propia (2023)

De los datos obtenidos puede observarse que se contó con la participación de dos hombres y tres mujeres; demostrando la existencia de un balance en cuanto al género que desempeña el cargo de estenógrafo en la sede del Órgano Judicial en Colón.

Tabla 2

Detalles sobre la edad de los encuestados

Criterio	Indicadores	Cantidad
Edad	20 a 30	2
	31 a 51	2
	52 o más	1

Fuente: Elaboración propia (2023)

En la edad, existe un equilibrio, ya que de los cinco (5) encuestados, dos (2) se encuentran en el rango de edad entre 20 y 30 años, dos (2) están entre los 31 y 51 años, mientras que uno (1) indicó superar los 52 años de edad.

Tabla 3*Detalles sobre el nivel educativo de los encuestados*

Criterio	Indicadores	Cantidad
Nivel educativo	Bachiller	4
	Licenciatura	1
	Postgrado	0
	Maestrías	0
	Doctorados	0

Fuente: elaboración propia (2023)

En cuanto al nivel educativo, llama la atención que cuatro de los encuestados cuentan con un título de bachiller, mientras que uno tiene licenciatura. Este último dato demuestra la necesidad de realizar un nuevo proyecto, en el que se verifiquen las razones por las que algunos servidores judiciales pierden el interés en formarse académicamente.

Tabla 4*Detalles sobre el lugar de trabajo de los encuestados*

Criterio	Indicadores	Cantidad
Lugar de trabajo	Órgano Judicial, sede de Colón	5

Fuente: Elaboración propia (2023)

En cuanto a la revelación del lugar de trabajo, el total de los encuestados pertenecen a la sede del Órgano Judicial de Colón.

Tabla 5*¿Conoce usted cuáles son las funciones según su cargo de estenógrafo?*

	Sí	No	Un poco
Hombre	1	1	0
Mujer	3	0	0
Total	4	1	0

Fuente: Elaboración propia (2023)

Resulta positivo que cuatro de los cinco encuestados aseguraron conocer plenamente cuáles son sus funciones, lo cual es garantía de que cada quien sabe cuál es su rol dentro del despacho y qué resultados se esperan.

Tabla 6

Lo que sabe acerca de las funciones según su cargo de estenógrafo, lo aprendió por:

	Me lo dijo mi jefe inmediato	Lo leí del Manual de descripción de cargos del Órgano Judicial	Existe un modelo de gestión diseñado para el despacho en el que laboro	Otro
Hombre	1	1	0	0
Mujer	2	1	0	0
Total	3	2	0	0

Fuente: Elaboración propia (2023)

Esta pregunta se postula como un complemento de la anterior, ya que se logra determinar cuál es la fuente de esas instrucciones que se reciben para desempeñar el cargo. En ningún caso se evidencia la existencia de un Modelo de Gestión, teniendo que tres de los encuestados admiten que los detalles del cargo les fueron explicados por el jefe inmediato; mientras que los otros dos, refieren que la información del cargo de estenógrafo, la conocen por la descripción contenida en el Manual de descripción de cargos.

Lo anotado en el párrafo anterior, es una prueba de que no existe una unificación en cuanto a los roles que desempeñan los estenógrafos en los distintos despachos, ya que queda a criterio del jefe inmediato las funciones que debe desarrollar o es el propio servidor judicial quien debe buscar la información.

Tabla 7

¿Conoce lo que es un Modelo de Gestión?

	Sí	No	Un poco
Hombre	1	1	0
Mujer	2	0	1
Total	3	1	1

Fuente: Elaboración propia (2023)

Tres de los cinco encuestados indican conocer lo que es un Modelo de Gestión, uno no sabe y el último dijo conocer un poco. Este dato no debe ser motivo de preocupación, dado a que se ha

comprobado a través de esta encuesta, que los estenógrafos se han preocupado por conocer cuáles son las actividades que debe desarrollar dentro del despacho al cual se encuentra asignado.

Lo que podría de cierto modo llamar la atención de este resultado, es que ni siquiera se les haya tocado el tema de un Modelo de Gestión, ya que de acuerdo a nuestra investigación, oficinas como la del Instituto de la Defensa Pública y la Oficina Judicial del Sistema Penal Acusatorio cuentan con uno.

Tabla 8

¿El despacho en el que labora cuenta con un Modelo de Gestión?

	Sí	No	No sé
Hombre	0	1	1
Mujer	1	1	1
Total	1	2	2

Fuente: Elaboración propia (2023)

Los resultados de esta pregunta sustentan la justificación de nuestro proyecto, ya que tan solo uno de los encuestados aseguró tener un Modelo de Gestión, no obstante, vale la pena resaltar que nos dimos a la tarea de investigar acerca de la existencia de esos modelos, pudiendo verificar que se trata de Modelos de Gestión General, y no realmente uno que describa las funciones de cada cargo paso a paso, por lo que realmente no se ajustan a lo que nuestro proyecto pretende ofrecer.

Lo cierto es que el hecho de que se tenga un Modelo de Gestión, aunque sea genérico, es de mucho provecho para cada despacho, por lo que podría ser una sugerencia para que sea obligatorio que cada oficina cuente con un ejemplar de esta naturaleza.

Tabla 9

¿Considera conveniente la creación de un Modelo de Gestión?

	Sí	No	No sé
Hombre	2	0	0
Mujer	3	0	0
Total	5	0	0

Fuente: elaboración propia (2023)

Se observa que el 100% de nuestra muestra, dijo estar interesada en que exista un Modelo de Gestión que describa las funciones del cargo de estenógrafo, a fin de que pueda ser usado como guía y permita un mejor desempeño del funcionario.

Conclusiones

El sistema de justicia no puede basarse solamente en lo que dicta la ley para atender los litigios o asuntos que son elevados al conocimiento jurisdiccional, sino que deben existir modelos estratégicos que permitan al servidor judicial desarrollar la tramitación de los casos de manera expedita, organizada y en respeto de los principios generales del derecho y la ética judicial; pues se pudo verificar a través de nuestra investigación, que la existencia de un Modelo de Gestión que funcione como guía para el desarrollo de las tareas propias de un despacho u oficina, otorga una mayor certeza de que se podrán alcanzar los fines y objetivos planteados.

Dar un servicio de calidad al usuario que le facilite el acceso a la justicia es una de las misiones del Órgano Judicial, por lo que cada servidor judicial debe estar presto a cumplir con esa misión desde los roles que dicte su cargo.

Esta investigación nos ha permitido detectar cada detalle que puede ser objeto de mejora en cuanto a la gestión de los procesos que son elevados al conocimiento del Juzgado Segundo Municipal de Familia, lo que facilita la adopción de los correctivos necesarios para mejorar la eficacia en los procedimientos y dar una respuesta más expedita y transparente al usuario.

Hemos dedicado horas de trabajo para discernir cuáles son los procedimientos más adecuados para cada uno de los trámites que se manejan en el Juzgado Segundo Municipal de Familia, dando lugar a que se cumpla con la visión del Órgano Judicial de dar solución a los conflictos de manera expedita, imparcial y confiable. La encuesta fue el instrumento que nos condujo a concluir la necesidad de elaborar un Modelo de Gestión que suprima la incertidumbre que existe acerca de las funciones del cargo de estenógrafo y, a la vez, unificar las instrucciones que existen para este cargo, evitando que las indicaciones queden a criterio de lo que considere el jefe de despacho o de lo que interprete el servidor judicial en su afán de conocer su rol.

Referencias bibliográficas

- Arellano, J. & Binder, A. (2014). La agenda judicial de América Latina. *Revista Digital: Sistemas Judiciales- Una perspectiva integral sobre la administración de justicia*. P. 4.
- Arnau, J. (1995). Metodología de las Ciencias del Comportamiento. Barcelona, España: CANTIC.
- Canto, N. (2021). Principios constitucionales en materia de Familia en Panamá. Diario Panamá América: <http://bit.ly/3Ywel8Q>
- Código de la Familia, 1994. Ley 3 mayo 17, 1994. 1 de agosto de 1994, (Panamá).
- Cohen, N. (1996). Un enfoque metodológico para el abordaje de escalas aditivas. Buenos Aires: CLACSO.
- Constitución Política (1972), 15 de noviembre de 2004, Gaceta N°. 25176, (Panamá).
- García, M. (1993). El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de investigación. Madrid: Alianza Universidad Textos. p. 141.
- Hernández et al. (1991). Metodología de la Investigación, 6ta edición. México: McGraw-Hill.
- Instituto de Investigaciones Jurídicas (2014). *El Poder Judicial- Avances y Modernización en la Gestión Judicial*. Corte Suprema de Justicia. Pp. 133-134.
- Jordan, P. (2022). *Proceso de Familia*. Bufete Jordan: <http://bit.ly/3kJ1cuW>
- Ley 3, 1994. Por la cual se aprueba el Código de la Familia. Gaceta N° 22591 (Panamá).
- Ley 42, 2012. General de Pensión Alimenticia. Gaceta N° 27095 (Panamá).
- Martín, N. G. (2008). *El derecho de familia en un mundo globalizado: especial referencia a la adopción internacional*. Organización de los Estados Americanos (OEA): <https://bit.ly/3Itoq01>
- Olivé, A. (2020). Modelos de gestión organizacional: ¿Cuál es el más adecuado para tu empresa? Pro Optim: <http://bit.ly/41Anfoj>
- Órgano Judicial (2022). Manual de Puestos Institucional. Órgano Judicial: <http://bit.ly/3KGPwnf>

- Órgano Judicial de Panamá [OJ] (2022). *Denominación del puesto Estenógrafo*. Secretaría Técnica de Recursos Humanos, descripción de puestos: <https://bit.ly/3krbvUq>
- Real Academia Española (2020). *Diccionario histórico de la lengua española- Estenógrafo*. Real Academia Española: <https://bit.ly/3KCpwcs>
- Sampieri R. et al (2004). *Metodología de la Investigación*, 6ta edición. México. McGraw-Hill.
- Sevillano, M. (2022). *Los modelos de gestión y el enfoque basado en procesos*. ISO Tools Excellence: <https://bit.ly/3r4N6Ep>
- Sierra, Y. (2022). *Gestión de causas: ¿Cómo acceder al portal de consulta del Poder Judicial?* Lemontech blog: <http://bit.ly/3ECoRZA>
- Tamayo, M. (2003). *“El proceso de la investigación científica”* (4ta edición). México: Editorial Limusa.
- Velasco, O. (2017). *Variables es: Entidad abstracta*. Slides Player: <http://bit.ly/3KzBVhx>

ANEXOS

Instituto Superior de la Judicatura de Panamá,
Doctor César Augusto Quintero Correa

Encuesta para servidores judiciales

Soy estudiante del Instituto Superior de la Judicatura de Panamá (ISJUP). Estamos realizando un proyecto de investigación sobre la "Implementación de un Modelo de Gestión para el desarrollo del cargo de estenógrafo en el Juzgado Segundo Municipal de Familia del distrito de Colón". Por favor conteste las siguientes preguntas. Sus respuestas son confidenciales y con fines educativos.

Indicaciones: Marque con una equis (x) su respuesta.

A. Datos generales

1. Género: masculino femenino

2. Edad:

20 a 30

31 a 51

52 o más

3. Nivel educativo:

Bachiller

Licenciatura

Postgrado

Maestrías

Doctorados

4. Lugar de trabajo:

B. Datos específicos:

5. ¿Conoce usted cuáles son las funciones según su cargo de estenógrafo?

- Sí
- No
- Un poco

6. Lo que sabe acerca de las funciones según su cargo de estenógrafo, lo aprendió porque:

- Me lo dijo el jefe inmediato
- Lo leí del manual de descripción de cargos del Órgano Judicial
- Existe un modelo de gestión diseñado para el despacho en el que laboro
- Otro

7. ¿Conoce lo que es un Modelo de Gestión?

- Sí
- No
- Un poco

8. ¿El despacho en el que labora cuenta con un Modelo de Gestión?

- Sí
- No
- No sé

9. ¿Considera conveniente la creación de un Modelo de Gestión?

- Sí
- No
- No sé