



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión de trámites de actos procesales en virtualidad de los
juzgados de la provincia de San Martín, 2022-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Montoya Cabrera, Carlos Michael (orcid.org/0009-0000-6187-8640)

ASESOR:

Dr. Ramirez Garcia, Gustavo (orcid.org/0000-0003-0035-7088)

CO - ASESOR:

Dr. Panduro Salas Aladino (orcid.org/0000-0003-2467-2939)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TARAPOTO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi esposa y a mis hijos por quererme, por el apoyo por su apoyo indeleble e ilimitado y darme ánimo durante la elaboración y para poder terminar el proyecto que se ha iniciado.

Carlos

AGRADECIMIENTO

A los docentes y a mi familia que día a día, compartieron largas jornadas de trabajo y permitirme concluir con mis objetivos con éxito cuyos resultados se plasman en la presente Investigación.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorías.....	13
3.3. Escenario de estudio	13
3.4. Participantes	13
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.6. Procedimientos	14
3.7. Rigor científico	15
3.8. Método de análisis de datos.....	15
3.9. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	17
V. CONCLUSIONES.....	24
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS.....	26
ANEXOS.....	29

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz de categorización.....	30
Tabla 2 Matriz de consistencia.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Los tramites virtuales de los actos procesales presentados por los litigantes.....	17
Figura 2 Estado actual del trámite virtual de los actos procesales presentados en juzgados de Tarapoto.....	18
Figura 3 La gestión del trámite de los actos procesales presentados en forma virtual.....	19

RESUMEN

La investigación se ha diseñado con el propósito de analizar la gestión del trámite de los actos procesales presentados en forma virtual, en los años 2022 y 2023 en los juzgados de Tarapoto. El estudio fue cualitativo, de tipo básica, diseño no experimental; se reconoce también que los participantes fueron 4 especialistas en materia de investigación, en ese sentido, se aplicaron guías de entrevista para el recojo de información. Resultados: El trámite virtual de los actos procesales es un proceso innovador, que ha permitido acelerar los proveídos, pero al no tener un horario fijo ha generado una carga laboral, por ende, ha generado demora en dar una respuesta en la brevedad a los procesos en curso, lo que ha llevado a que se generen largas colas en las diversas mesas de partes. Conclusión: La sobrecarga de trabajo de la mesa de parte virtuales ha generado deficiencia en el servicio y calidad de atención de los usuarios, lo que refleja que gestión tiene problemas debido a que no están teniendo en cuenta factores como la cantidad del personal, la carga laboral, la estabilidad de internet o el no tener acceso al mismo.

Palabras clave: Mesa de parte virtual, actos procesales, carga procesal, calidad.

ABSTRACT

The investigation has been designed with the purpose of analyzing the management of the processing of the procedural acts presented virtually, in the years 2022 and 2023 in the courts of Tarapoto. The study was qualitative, of a basic type, non-experimental design; It is also recognized that the participants were 4 specialists in research, in this sense, interview guides were applied to collect information. Results: The virtual processing of procedural acts is an innovative process, which has allowed speeding up those provided, but since it does not have a fixed schedule, it has generated a workload, therefore, it has generated a delay in giving a response as soon as possible to the processes. ongoing, which has led to long queues being generated at the various parts tables. Conclusion: The work overload of the virtual part table has generated a deficiency in the service and quality of attention of the users, which reflects that management has problems because they are not taking into account factors such as the number of personnel, the load work, the stability of the internet or not having access to it.

Keywords: Virtual part table, procedural acts, procedural burden, quality

I. INTRODUCCIÓN

La pandemia motivada por COVID-19 que atravesó el mundo y el país, ha traído profundos cambios en la vinculación Poder Judicial-litigantes-Justiciables, que ha expresado en la presentación de actos procesales por internet (mesa de partes virtual), solicitar atención y tramitación de sus actos procesales, ha aumentado en el País posterior a la crisis sanitaria, incrementando progreso precipitado de la digitalización de las causas. Sobre ello, D.U. N° 006-2020, Decreto credo por el Sistema Nacional de Transformación Digital, conceptúa a la Innovación Analógica como proceso incesante, caracterizado por ser disruptivo y transcendental que involucra transformación cultural, sostenido uso de tecnologías analógicas, automatización y estudio de casos para crear impacto financiero, social e valor a los litigantes y justiciables.

Siendo una de las expresiones de este proceso la virtualización de las mesas de partes actual, asimismo, instauración e implementación trámites virtuales creen eficiencia amparando a litigantes y justiciables, proporcionando paso de información del estado que se encuentran sus procesos y actos procesales que se tramitan en los diferentes Juzgados del país, en específico de la ciudad de Tarapoto. Donde un proceso tiene marco legal que regula implementación de otras mesas de partes virtuales, con propósito simplificar, acelerar y economizar en los trámites que se impulsan ante el Poder Judicial, en beneficio de los litigantes y justiciables en su conjunto, incrementando la eficacia en la relación judicial entre el Juzgado, litigantes y especialmente en los justiciables.

Pese a ello, gran parte de normas administrativas relacionada a esta, aún no han logrado ser efectuadas, por hallarse aplazada pronunciamiento de lineamientos que regularicen y autoricen a mesas de parte de los juzgados sobre su utilización, o por no cumplir el plazo máximo para que los juzgados cumplan con ejecución que implica virtualización de sus servicios, lo cual se halla fundado en pautas administrativas proporcionados del sector. A modo de ejemplo, logramos referirse a la presentación y recepción de documentos conteniendo los actos procesales presentados por los litigantes y justiciables, que realizan actos procesales ante mesas de partes virtuales de Tarapoto, implementada en sedes del poder judicial; existiendo, varios procesos, el esquema de Mesa de Partes Virtual es poco eficaz,

que origina desconcierto en litigantes en relación a la forma de utilizar apropiadamente el servicio.

Siendo que corresponde adicionar que no preexiste modelo sostenible de mesa de parte virtual impulsado por el Ministerio de Justicia, que precise situaciones pequeñísimas que este recurso comprometería sostener para que su uso importe valor público en asistencia a litigantes y justiciables. Este orden, cada vez que litigante o justiciable necesite utilizar la mesa de parte virtual de cualquier juzgado con el fin de incoar un acto procesal, se encuentra ante una situación compleja, siendo así que debe examinar antes el Manual de Uso de éstas o solicitar asistencia del personal de la sede judicial, el mismo que es escaso, y requiere de recursos importantes para su proceso: tiempo y dinero. Aunado a ello, el litigante o el justiciable, deben conocer las formalidades y requisitos para para iniciar el trámite requerido. Ahora, ¿Qué sucede si el litigante o justiciable no conoce dicha información? Como única opción, tendrá que proceder a presentar su acto procesal de forma física con todo lo que esta acarrea para él, lo cual constituye una circunstancia que termina perjudicándolo. En ese sentido, la falta de funcionalidad de los trámites virtuales para iniciar el impulso procesal que requiere, el litigante o justiciable se verá obligado a recurrir a los tramites tradicionales o presenciales, para lo cual requiere de tiempo y dinero. Como consecuencia de esta situación, tenemos procesos paralizados afectando el debido proceso y el derecho a una efectiva tutela jurisdiccional efectiva.

Se conoce una dificultad frecuente en la relación juzgado-litigante-justiciable, que genera desconfianza en la labor jurisdiccional y con ello la puesta en tela de juicio su eficacia, generando la percepción de ineficiencia e ineficacia. Tal como lo señalado precedentemente, si bien hay la finalidad por parte del Juzgado iniciar innovación analógica o virtual, iniciando proceso intrínseco de innovación mediante el uso de instrumentos especializadas, conlleva la ejecución de servicios virtuales, disminuyendo cifra de atención presenciales; situación que tal como lo mencionamos precedentemente, administración del Poder Judicial se ha visto obligada, acelerando dicha implementación a partir de marzo del periodo 2020, por las disposiciones de aislamiento social necesario adoptado por Poder Ejecutivo para disminuir niveles de infección de la urbe a efectos de lidiar con

epidemia mundial causado COVID-19, dentro del Estado de Emergencia Sanitaria que país venía afrontando.

Esta escena, es necesario generalizar y potenciar a mediano plazo cambio en servicio de trámite de los actos procesales a través de las mesas de partes virtuales en el juzgado especialmente en Tarapoto, buscando que dichos servicios cuenten con un soporte tecnológico ajustado al servicio que se oferta, en el entendido que servicios virtuales se han transformado en reciente modelo de ayuda de servicios en beneficio de litigantes y justiciables, ayudando a innovación de Administración de Justicia, asimismo la perfeccionamiento en la tramitación de los actos procesales, finalmente, reforzando relación juzgado-litigante-justiciable. En tal sentido, interesa conocer. P.G. ¿De qué manera ha beneficiado a los litigantes y justiciables los trámites de los actos procesales presentados en forma virtual en los años 2022 y 2023 en el Juzgado de Tarapoto?, PE.1 ¿Cuáles son las deficiencias de los trámites de los actos procesales presentados de forma virtual a los litigantes en los años 2022 y 2023 en los juzgados de Tarapoto? PE.2 ¿Cuál es el estado actual de la gestión del trámite de los actos procesales presentados de forma virtual en los años 2022 y 2023, en los juzgados de Tarapoto?

Además, se justificó por **conveniencia**; por cuanto el estudio investigativo permitió conocer a mayor profundidad los temas estudiados, de forma que proveyó al investigador revelar sus propósitos determinados. De la misma forma, por su **relevancia social**, ya que atreves de resultados que se adquiero en el estudio investigativo, se coadyuvó a toda la colectividad local y regional, como con autoridades para saber el escenario en el que se encuentra la región y país en general por gestión de trámites de actos procesales en virtualidad de los juzgados de la provincia de San Martín, de manera que se tramiten debidamente. Por su **valor teórico**, porque se efectuó un estudio de teorías científicas relacionados al tema, para brindar información irrefutable a la colectividad científica.

A su vez, se justificó por su **implicancia práctica**; porque dieron medidas amparadas en la realidad; las cuales consientan proveer soluciones o reducir la situación explicada en los juzgados de la provincia de San Martín. Por último, por su **utilidad metodológica**; puesto que se establecieron una serie de métodos organizados para el avance del estudio, a la par, se aplicaron instrumentos

validados por expertos para la recolección de evidencias, todo ello, con la intención de que se aprovechen para futuros estudios que apliquen sobre temas semejantes.

Los objetivos de la Investigación se presentan a continuación mencionando el O.G, así como O.E de la vigente investigación. O.G: Analizar gestión del trámite de los actos procesales presentados en forma virtual, en los años 2022 y 2023 en los juzgados de Tarapoto. Objetivos Específicos: Describir si los tramites virtuales de los actos procesales presentados por los litigantes durante los años 2022 y 2023, resulta ser más eficientes. Y explicar el estado actual del trámite virtual de los actos procesales presentados en los años 2022 y 2023, en los juzgados de Tarapoto.

II. MARCO TEÓRICO

En investigaciones internacionales, según Mejías et al. (2018), concluyo que los efectos en servicios sobre satisfacción de beneficiarios en una compañía de sostenimiento, trata la problemática de cómo afecta la falta de estudio en relación a calidad de servicios, creando una deficientemente inspección, organización y merma de clientes, concluyendo que la calidad de servicio de la compañía optimizó y contentó al cliente. Así, Rojas et al. (2016), revelo que las compañías advirtieron a su formación como, una comisión de servicios encuadrados por nociones de excelencia, han revelado un desarrollo.

Asimismo, Morales (2012), puntualizó la reforma de gestión judicial y afiliación de recientes tecnologías en sistema de justicia, completando labor administrativa y jurisdiccional a través del usanza de estas, activar los servicios informáticos, encaminados al despacho judicial como son: método de gestión de dependencia judicial, virtual de escritorio, electrónico de agenda, judicial de estadística, electrónico de votación, de audiencia oral grabación y reproducción; encaminados hacia el beneficiario: sistema de servicio online, brindando aclaración de sus procesos, informe de la agenda, documentaciones aprobados, envío de escritos y demandas, notificaciones electrónicas, mensajería móvil e interoperabilidad, concluyendo en expedito que las partes del proceso consiguen examinar procesos sin ir a despachos judiciales, característico porque cuenta con su log on de vía para explorar sus procedimientos dentro de la administración de justicia, mercantil al poseer información útil mediante la web ahorran tiempo y costos, eficientemente avalando certeza y claridad en procesos judiciales, medioambiental por que la meta cero papel.

Como expresa García (2018), probó que la justicia es tardía, atiborrada y poco eficiente, que hace ineludible la usanza de nuevos sistemas informáticos, con nuevas nociones de ciberjusticia y justicia en línea, investigando la normatividad para regulación e innovación judicial en favor de justiciables.

Finalmente, Andrian & Fauzi (2019), en su artículo mostraron que progreso de programas e Internet induce al movimiento de sistemas de información para servirse como plataforma. Obtuvo como resultado que la seguridad es indispensable para resguardar contenido de programas web que es sensible y

suministran un paso seguro de remisión de datos, por lo tanto, la protección de diligencias debe emplear a una estructura.

Considerando las diferentes aportaciones nacionales, tenemos a Quispe (2018), en su investigación proporciona una excelente inspección y alcance de la información activando métodos para reforzar la claridad de justicia que surge a la aproximación de la justicia al beneficiario o litigante en general. Según Asto (2019), en su estudio presenta la problemática de carencia y retraso en procedimientos, crea una mala calidad de servicio, dicho estudio ha concluido que, el estado de calidad de servicio a los beneficiarios es mediocre. Así, Panduro (2019), revela que los beneficiarios cuando son atendido por primera vez ésta se efectúa de manera adecuada y gentil, y por otro lado varios beneficiarios se hallan descontentos alegando que no tienen los medios informáticos y conocimientos de gestión que asisten a optimizar el cuidado que deben ofrecer. En consecuencia, planteó un programa iniciando en optimizar los centros de contacto.

Por su parte Ratheeswari (2018), demostró que ciencias aplicadas y comunicación (TIC), en la actualidad intervienen en varios aspectos de la vida, ya que cumplen un papel relevante en centros de trabajo, negocios, instrucción y diversión.

Por otro lado, López (2020), concluyó que tiene un impacto significativo por parte de las mesas de partes electrónicas en sus diferentes modalidades presencial o virtual, y comprensión de la misión de prestación de cuidado en los Juzgados.

De igual modo desarrollé las siguientes teorías: Teoría de las brechas, según Parasuraman et al. (1991), revelan que la evaluación de eficacia de servicio con relación a perspectivas, poseía sistema incomparable al tipo del artículo, y deleite como se venía empleando como pronóstico del ejercicio y disposición del servicio, era aquello que agente debe brindar. Para la Teoría del desempeño o resultado, según Brooks (2013), dice que un usuario complacido halla vinculado claramente con los tipos del servicio o beneficio percibido por cliente. Johnson et al. precisan como resultado de la calidad del beneficio en relación al importe que se paga en relación al usuario y bienestar pertenece al valor en que este es calidad en relación al costo entregado por servicio o producto.

La teoría sobre servicio al cliente, según Phoenix (2016), demuestra que sociedades han de colocar mayor disposición en servicio al cliente utilizando las habilidades y métodos de negocios para incrementar carpeta de usuarios. Teoría

de la satisfacción, Huete (2013) muestra que, para poseer usuarios complacidos corresponde considerar que, la idea siempre debe prevalecer perspectivas. Teoría de la equidad, Brooks (2013) enseña que, bienestar se instruye cuando fracción del nivel de consecuencias se hallan ponderados con el acceso del proceso, como: período, afán y costo. Teoría general de sistemas (TGS), según Von (1996), mostró que TGS extiende la asociación de diversas ciencias naturales y sociales, medio que explora una hipótesis precisa de la ciencia en campos no materiales, aproximándonos a meta de un solo saber; Johansen (2004), revelo que TGS es una incisión horizontal que incluye diferentes campos del individuo para detallar y pronosticar comportamiento de la situación; los objetivos logran ser adheridos en otras categorías de interés y confianza. Teoría de migración poblacional, según lo explicado por Solórzano (2009), cree que en década 60 inició anomalía de emigración demográfica de sierra a costa y del campo a urbe, creando incremento descontrolado de ciudad de Lima y ciertas urbes de Costa, creó importante aumento en solicitud de la asistencia de justicia, el cual dio inicio a la sobrecarga procesal y en consecuencia enfado de población por demora de procesos.

A su vez, presentará definiciones para cada categoría y sus respectivas subcategorías. La primera categoría: **Gestión de tramites virtuales** según la PCM mediante, el DL N° 1412 (2018), la define como aquel servicio digital automático, virtual, que permite emplear herramientas analógicas que se proporciona de forma total o parcial mediante internet u otra red, para el beneficio de acceso a información que creen importe público para ciudadanos. Según PJ del Perú (2020), define MPE como herramienta que facilita introducción de documentaciones como demandas y escritos en tiempo real a organismos jurisdiccionales. El peruano (2020), reglamentan utilización de mesa de partes virtual. Consejo Ejecutivo del PJ ratifica lineamientos de trabajo administrativo regulada para introducción de documentaciones a través de MPE, como son RA N° 328-2018-CE-PJ, en que halle establecido eje; y a través de RA N° 133- 2020-CE-PJ, PJ ratifica plan mesa de partes electrónicas y automatización recursos materiales, para mostrar escritos de expedientes no digitales.

A su vez, CSJ (2020) a través de su despacho de prensa comunica que beneficiarios lograrán exhibir sus documentaciones 24 h las 365 jornadas del año en todas especialidades salvo área penal desde sus hogares sin la necesidad de

acudir a sedes judiciales, escritos logran presentarse con o sin firma analógica. Se exhibirá las diferentes dimensiones de la variable, primera subcategoría: **Firma Analógica** que según PCM (2008) regulación de certificados analógicos y Ley de firmas y, según el DS N° 052-2008-PCM, muestra que es un ejemplar de modalidad firma analógica, facilita identificar al firmante garantizando su condición de autor, aprobación y veracidad de documentaciones electrónicas, poseyendo semejante valor y garantía jurídica que uso de firma física.

Según Certificados Digitales (2017), precisa que firma analógica es aquella compilación informática, por medio de una producción de datos acumulado en una llave estatal del emisor vinculándola con llave particular de receptor utilizando procedimiento cifrado, poseyendo igual eficacia que firma física, muestra los siguientes méritos: conservación de tiempo, disminución de costos, reserva de espacios; y con las siguientes ocupaciones: legitimidad, no rechazo y honradez. Según Petros et al. (2015), en su artículo, afirmaron que firmas analógicas han certificado legitimidad y transferir los recados, empleando así para notificación reciente. Empero, firmas analógicas actuales se fundan en supuestos computacionales, por este conocimiento afirman que proyecto de firma analógica cuántica brindan seguridad teórica de información confirmada por leyes de mecanismo cuánticos.

Finalmente, Rizky et al. (2017), en su artículo revelaron que firmas analógicas añadidas por remitente al documento, se logra emplear como instrumento para avalar que documento remitido sea legítimo o no este maniobrado, por consiguiente, se debe desplegar indagación sobre firmas analógicas a fin de optimizar su capacidad de ofrecer seguridad y veracidad del documento. Teniendo en cuenta subcategoriza firma digital se tiñe los siguientes códigos: **usabilidad**, que según DL 1412 es delineación y disposición de servicios analógicos que se distingue por empleabilidad sea de fácil conducción para beneficiarios. Hassan (2020), muestra que usabilidad es método que estudia diseño de la web en que se relacionan los usuarios de manera fácil.

En relación al código: **accesibilidad**, según RAE revela que todo individuo tiene posibilidad sin ser destituida de ningún tipo para suscribir a un servicio, ir a un parte o utilizar un objeto. Arume (2019), señala que todos somos competentes para recurrir a sitios web así individuo posea limitaciones físicas o mecanismos

de accesos que logren emplear. Segunda subcategoría: **Servicios análogos**, según la PCM en su táctica nacional de régimen análogo (2013-2017), los servicios análogos son medios electrónicos que el ciudadano posee para acceder a servicios gubernamentales realizando uso de su compatibilidad analógica de manera segura a algún sitio. Lo que requerirá de rediseño de procedimientos en entes estatales e interfuncionamiento.

Considerando la subcategoría servicios análogos se tiene los siguientes códigos: **asistencia del servicio**, según INEAF (2020) lo explica cómo, toda acción afín al importe adicionado, tal como, a servicios de consumo propio sin resarcimiento. **Tiempo de respuesta**, según The Customer Spirit (2019), es la habilidad que tiene la compañía para proporcionar a beneficiarios un servicio eficiente con exactitud, celeridad y sencillez. Para Houston (2020), cuenta que para haber satisfecho a un beneficiario es necesario que el beneficiario existente no pase a ser usuario antiguo, si no se cumple con plazos se adquiriría un usuario descontento. Cantidad de ingresos, según PJ revela que la entrada de demandas, denuncias o escritos presentados por beneficiarios, en relación a mesa de partes virtual al ser utilizado todos los días del año, necesita estar al tanto que cantidad de expedientes entran por especialidad, fundamento para su ingreso y procesos. Finalmente, tercera subcategoría: **seguridad**, es aquella que afronta la ejecución de servicios análogos, según Gómez (2020), cree fundamental desempeño de manejos de seguridad, vigilancia de acceso a servicios e individualización de usuarios de información, cumpliendo las siguientes responsabilidades: confidencialidad, disponibilidad y el no rechazo. Teniendo en consideración la subcategoría seguridad, se tiene los siguientes códigos: **Copias de respaldo**, según Target (2020), revela que se fundamenta en proteger registros virtuales, materiales, en una zona secundaria para protección en situaciones de fallas, en donde se tiene que responder a recobro de información en caso surta la obligación.

Para Derek et al. (2015), muestra que tarea de seguridad eficaz de información es trabajo retador y de valor, esto solicita que medios de seguridad se extiendan en diversos frontis, incluida previsión de ataques, disminución de debilidades y retractación de amenazas. **Políticas de seguridad**, según Kam et al. (2020), afirma que, debido a falta de capacidad en seguridad informática, expertos de

seguridad de información tienen que trabajar en sus destrezas en seguridad informática animando a individuos a continuar instrucción de seguridad informática. No obstante, ciertos aspectos de seguridad informática demandan un trabajo permanente y constancia para conseguir interpretación idónea. Según Keswani et al. (2020), afirma que saber el procedimiento de ofensiva consigue crear la seguridad necesaria.

Respecto a la segunda categoría: **actos procesales**, Abidón (2012), la define como aquellas que componen expresiones de voluntad de individuos e intervinientes procesales, que forman parte del proceso, ya sea como parte, magistrado o auxiliar de justicia, que poseen excelencia judicial y efectúan adentro de la causa, vinculándose desde el inicio hasta el final. Según Chiovenda (1981), hecho procesal cualquiera poseer resultado la rápida constitución, preservación, ampliación, reforma o descripción de una relación procesal.

Asimismo, el TC (2004) ha señalado el valor que tiene una adecuada constitución de correspondencia jurídico procesal hacia comenzar y continuar procesos judiciales con pleno cumplimiento del derecho de defensa ampara hacia partes. Esta adecuada constitución de relación jurídico-procesal, innegablemente: régimen procesal de requerimientos e aviso a partes de diferentes actos procesales asumen parte en proceso legal, por tanto, solo así permite proteger principios de contradicción e igualdad de armas entre partes de proceso. Por consiguiente, según STC 186(2007), órgano judicial no solo tiene obligación de cuidar por el adecuado cumplimiento de actos procesales, asimismo garantizar que dichos actos cumplan su intención de avalar que las partes sean escuchadas durante el proceso. De modo que se presentará las siguientes subcategorías, primera subcategoría: **carga procesal**, es aquella entendida como el acopio de procesos por solucionar que crea problemas para labor del magistrado.

Según Breña (2008) precisa que es un inconveniente que conlleva una constante acción repetitiva de acciones infructuosas y prohibidas que, unido a diferentes elementos financieros, sociales o culturales, constituyen parte de dificultades que imposibilitan acceso a justicia debido al gran volumen de expedientes ingresados y pendientes. No hay que ser especialista en la materia para saber que es mucho más complicado que ya que se debe considerar que no únicamente el Magistrado es quien se encomienda de proporcionar y gestionar expedientes que entran al

juzgado, siendo este trabajo del equipo jurisdiccional que integra la oficina del juzgado.

Para Salas (2003), carga procesal es la agrupación de procedencias que se gestionan ante un organismo judicial concreto. En otras palabras, que carga procesal es aquella cuantía de recursos ingresados, así a modo de procedimientos legales existen en diligencia hacia ser decididos por Sala competente.

De modo el TC, la definición de carga procesal varía por cuanto no solo se trataría de una discrepancia entre demandas que entran y procesos resueltos, debido a que esta representa una pared que aumenta el problema existente para lograr acceder a la justicia.

Con relación al primer código **retrasos en los procesos administrativo**, Hernández (2009) señaló que concurren varios elementos que logran aumentar pedido por justicia como: aumento de urbe, mayor flujo de tratos comerciales, incremento de confianza y eficacia en entidades, falta de personal, entre otros; justificando de este modo la acumulación de procesos por resolver y los nuevos que son ingresando aduciendo un poco presupuesto para la correcta logística y gestión del proceso. Segunda subcategoría: **calidad de atención**, que para Martínez (2014) obedece de como personal representante de relacionarse con beneficiario asistir y dependiendo de ello va acatar nivel de satisfacción que posean. La valoración de calidad de atención a decir de Villalba (2013), plantea un conjunto de hitos que facultan el cálculo de calidad en atención.

Sin embargo, Navarrete (2013), la fase de atención al cliente concurre un grupo de elementos que median en calidad de atención al cliente que parte desde lo perceptible que se relaciona con instalaciones en que se asista al beneficiario y los intangibles en relación a conductas que posee personal frente a exigencias del usuario.

Asimismo, Villalba (2013) revela que calidad de asistencia representa la eficacia del servicio prestado, para ello es transcendental poseer tiempo de respuesta. Código: **validez del acto procesal**, según Hinostroza, (1999) cuando efectúa con las formas y formalismos conocidos por Ley.

Es decir, el proceso se despliega sobre base de un grupo y una continuación de hechos, siendo que se originan adentro del proceso y en consecuencia efectos

adentro del proceso. A su vez CPC denota que dichos hechos poseen por objeto constitución, reforma o conclusión de derechos y obligaciones procesales. Respecto al código: **Voluntad**, para Alarcón (2013) es la decisión independiente de un agente para formar o no algo que tenga consecuencia jurídica. Pero cuando este haya sido personal, únicamente requerirá voluntad del que lo formula. Sin embargo, en los hechos convenidos precisará aprobación de voluntades.

En ámbito procesal, la voluntad de sujetos para solucionar sus problemas a través de la herramienta por proceso. Así, en el momento en que hace referencia a voluntad del Estado crea, aunque confía cargo territorial, de expedición de reglas que reglamenten causa, de resolver debates.

A su vez, voluntad del solicitante hacia instrucción de la causa, aunque esgrime derecho de acción y solicita trabajo al organismo jurisdiccional estatal, complicado establecer si concurre voluntad del demandado a fin de asistir proceso. Código: **Objeto**, a decir de Alarcón (2013) recae sobre voluntad de partes del proceso o sea aquello que está limitado por pretensiones de la petición. Código: **Formalidades** al respecto, Alarcón (2013) sigue un orden de forma asignada, por tanto, Estado ha reglamentado cómo corresponden conducir problemas de intereses para impedir justicia por su propia mano. Este debe ser entendido como conjunto de formas referentes a periodo, forma y lugar para trasladar actos procesales; así formalidades son trascendentales ya que protegen derecho sustancial y cuando se olviden límites que el Estado diseñó para cuidado del derecho, hundiendo en injusticia. Compone camino de la atención del derecho sustancial por afuera de límites diseñados y por consiguiente sucesos que así se hagan son irreales jurídicamente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo: Básico, dado que las teorías encuadradas por documentaciones, examen y supuestos contrastes de investigaciones encontradas y no estuvieron sometidos a medios estadísticos.

3.1.2. Diseño de Investigación: No experimental con enfoque cualitativa, ya que fueron examinadas categorías a través de un estudio documental por medio hermenéutico hacia poder presentar resultados.

3.2. Categorías, Subcategorías y Matriz de Categorización

C1: Gestión de Tramites Virtuales

S: Firma análoga

S: Servicios análogos

S: Seguridad

C2: Actos procesales.

S: Carga procesal

S: Calidad de atención

3.3. Escenario de estudio

Se efectuó en departamento de San Martín; donde se acopió información brindada por profesionales especialistas en materia que trabajen dentro de jurisdicción, de modo que percibió como se conduce la gestión de tramites de actos virtuales.

3.4. Participantes

Para la elaboración oportuna de investigación se poseyó como colaboradores a 6 expertos especialistas en materia, quienes accedieron a mayores datos sobre carencias que aparece en gestión de tramites de actos virtuales en ámbito local.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Entrevista contenían los aportes y puntos de vista de especialistas que proporcionaron ayuda y sostén de la investigación referente a la forma virtual de los actos procesales a través de mesa de partes virtuales del PJ sede Martínez de Compagñón, Tarapoto, como subcategorías de las categorías, de modo que logró saber si esta forma de presentar los escritos conteniendo los actos procesales que interponen los litigantes y justiciables contribuyeron a mejorar la gestión de los trámites de los actos procesales, durante los años 2022 y 2023.

Instrumentos

Es la guía de entrevista, instrumento que permitió lograr, inspeccionar información concerniente a gestión de tramites de los documentos conteniendo los actos procesales que tramitaron los litigantes y justiciables a través de la mesa de partes virtuales del PJ sede Martínez de Compagñón – Tarapoto, durante los años 2022 y 2023 y, analizarlos para describir si estos contribuyeron a mejorar la gestión del trámite de los actos procesales que realizaron los justiciables y litigantes atravesando mesa de partes virtual, según subcategorías de las categorías.

3.6. Procedimientos

La recolección de datos, se empezó realizando la recopilación de datos de distintas fuentes (Tres mesas de partes virtual, magistrados y servidores asignados a la atención en las mesas de partes virtual.), con el propósito analizar si los trámites de los actos procesales realizados a través de estas mesas de partes virtuales contribuyeron a mejorar la gestión de los tramites de

los actos procesales en las mesas de partes virtual del PJ sede Martínez de Compagñón – Tarapoto, en los años 2022 y 2023, como códigos.

3.7. Rigor científico

Fue necesario tener en cuenta la confortabilidad con el resultado de las entrevistas a especialistas en la materia de estudio, estos brindaron su opinión relación a las preguntas planteadas con el fin de que proporcionaron información relevante que nos sirvió para realizar un análisis más profundo respecto al tema estudio.

3.8. Método de análisis de datos

Se aplicó el método Hermenéutico con el fin de exponer resultados y examinar si tramites de los actos procesales realizados por los litigantes y justiciable referente a mesa de partes virtual de los años 2022 y 2023 contribuyeron a mejorar la gestión de los tramites de los actos procesales en el Poder Judicial sede Martínez de Compagñón - Tarapoto.

3.9. Aspectos éticos

Beneficencia; porque mediante los resultados que se consiguió sirvieron para optimizar la acción sobre el desarrollo de la gestión, sobre trámites de actos procesales en virtualidad de los juzgados de la provincia de San Martín, 2022-2023; es decir, se haga cumplir con legislaciones actuales.

Sin mala intención; porque la búsqueda se realizó con fines académicos y no se asumirá la intención de afectar imagen de servidores del estado ni de entidades gubernamentales.

Autonomía; porque todos los partícipes fueron libres de optar ser parte o no del progreso investigativo; además, estuvieron preliminarmente enterados sobre el estudio y documentaciones que se iban a solicitar para el examen de casos que estos dominen; de modo que no se poseyó obstáculos a la hora de emplear instrumentos.

Justicia; porque todos los partícipes fueron tratados por igual, respetando sus derechos, estableciendo un ambiente seguro y de confianza a la hora que se empleó los instrumentos. Asimismo, cabe señalar, que para la correcta citación de la bibliografía se hizo uso del APA 7ma publicación, cuyo propósito es respetar derechos a autor.

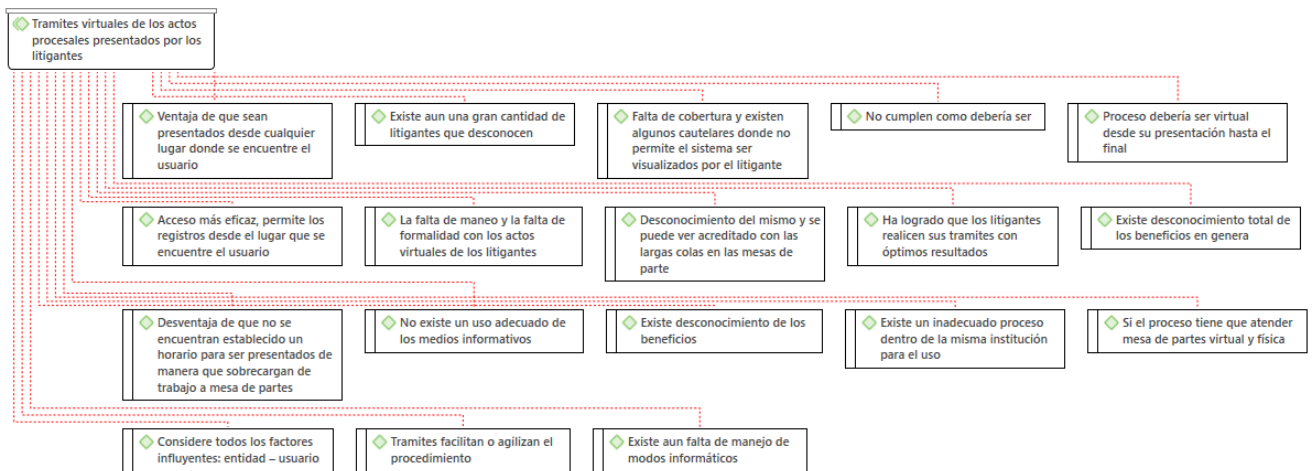
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Describir si los tramites virtuales de los actos procesales presentados por los litigantes durante los años 2022 y 2023, resulta ser más eficientes.

Figura 1:

Los tramites virtuales de los actos procesales presentados por los litigantes.



Fuente: Entrevista a personal de mesa de partes de la Corte Superior de San Martín

Interpretación:

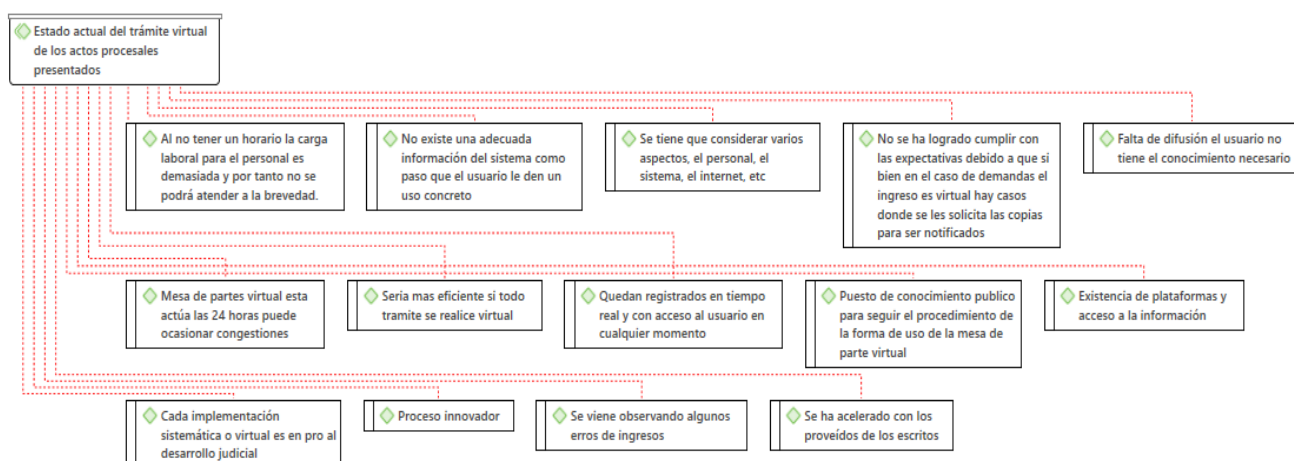
La figura 1 nos muestra la comprensión que tienen los participantes respecto a tramites virtuales de los actos procesales presentados por los litigantes. Haciendo un análisis del mismo se concluye que, la falta de una cobertura adecuada por mesa de partes hacia los litigantes les resulta poco eficiente los tramites virtuales debido a la poca difusión que surgió de esta plataforma implementada por el Poder Judicial que ha permitido alivianar la carga de trabajo que tienen las mesas de partes físicas, siendo a su vez un reto para los litigantes esta plataforma debida la inestabilidad del internet y la falta de manejo de esta herramienta tecnológica. No dejando de lado que esta herramienta análoga ha permitido el ingreso y registro directo de los diversos escritos en los expedientes del proceso también facilitando al usuario la presentación de los mismos de donde se

encontraran no siendo necesario encontrarse en el mismo distrito judicial para la presentación, de modo que se ha ido dejando así de lado el recurso de papel pero no siendo menos importante ya que muchas veces los magistrados solicitan copias de documentos que deben ser presentados en físico pese a que estos ya se encuentran en el sistema correspondiente a las mesas de partes virtuales registrados en los expedientes correspondientes.

Explicar el estado actual del trámite virtual de los actos procesales presentados en los años 2022 y 2023, en los juzgados de Tarapoto

Figura 2:

Estado actual del trámite virtual de los actos procesales presentados en juzgados de Tarapoto.



Fuente: Entrevista a personal de mesa de partes de la Corte Superior de San Martín

Interpretación:

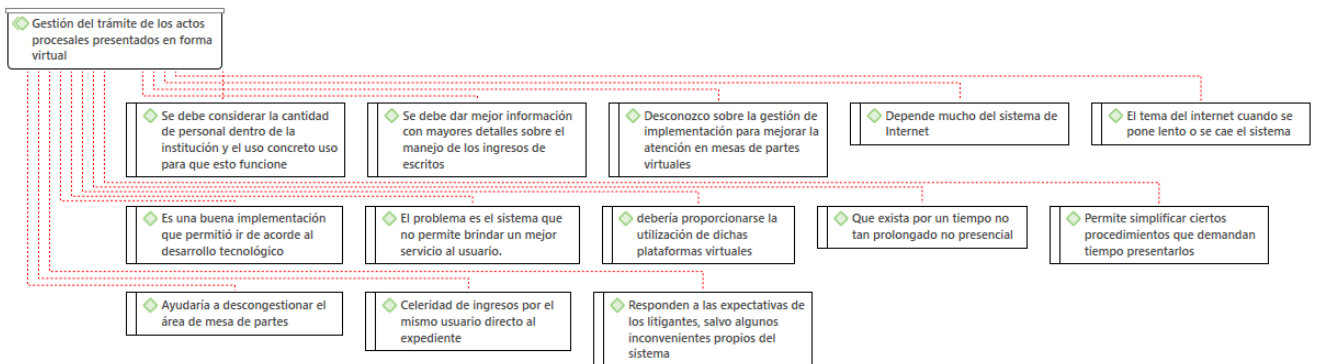
Respecto a la opinión sobre el estado actual del trámite virtual de los actos procesales, los participantes consideran que es un proceso innovador, que ha permitido que los tramites virtuales en los procesos se acelere los proveídos, pero al no tener un horario fijo ha generado una carga laboral, por ende ha generado demora en dar una respuesta en la brevedad a los procesos en curso, por eso muchos usuarios debido a su falta de dominio y/o conocimiento sobre el uso de servicios analógicos se ven en la

necesidad de presentar los escritos en físico, lo que ha llevado a que se generen largas colas en las diversas mesas de partes. A parte de que en las mesas de partes virtuales se han detectado errores, puesto que no se han tenido algunos factores en cuenta como personal, internet y sistema; en razón de que estos pueden verse reflejados la demora o la celeridad de las respuestas de cada proceso que estén iniciando o se encuentren en curso.

Explicar el estado actual del trámite virtual de los actos procesales presentados en los años 2022 y 2023, en los juzgados de Tarapoto

Figura 3:

La gestión del trámite de los actos procesales presentados en forma virtual.



Fuente: Entrevista a personal de mesa de partes de la Corte Superior de San Martín

Interpretación:

Referente a la gestión del trámite de los actos procesales presentados en forma virtual refieren que se debería considerar más los factores como los recursos humanos ya que la sobre carga de trabajo podría generar la deficiencia en el servicio de atención que se brinde al usuario, si bien es cierto que este servicio analógico ha significado una buena implementación que ha permitido la reingeniería en el sistema judicial que ha ido acorde a los avances tecnológicos que se han ido suscitando ayudando a la descongestión de las mesas de partes, esto a su vez teniendo en cuenta mayor información con detalles pertinentes, podría

permitir brindar un mejor servicio al usuario, lo que puede generar la confianza en el usuario para hacer el uso de esta plataforma de manera que la gestión de este servicio pueda responder a las expectativas de todos los litigantes siendo solo que existen algunos errores propios del mismo sistema que deberán ser solucionados en la brevedad para evitar el congestionamiento, que podría darse por la pérdida de la señal de internet o no contar con los medios para acceder al servicio de internet lo que puede generar que el sistema se caiga por varios días. Esto en consecuencia en busca de reducir la sobrecarga de cada trabajador del Juzgado y esto a su vez garantizando que exista una copia de seguridad en donde se resguardaran los archivos que se hayan presentados o se encuentren el sistema.

4.2. Discusión

Se despliega la discusión sobre descubrimientos y comprobando con las teorías y estudios, para ello se ha empleado los resultados alcanzados a través de la entrevista a trabajadores de mesa de partes afines con el tema de investigación; generándonos las condiciones para autorizar eficientemente la ejecución de los objetivos planteados. A través de la discusión de resultados lograremos contrastar los enfoques de los diferentes autores en cuanto a la “Gestión de actos procesales en virtualidad de los juzgados de la provincia San Martín, 2022-2023”.

En referencia al objetivo específico 1, “Describir si los trámites virtuales de los actos procesales presentados por los litigantes resultan ser más eficientes.”. En la actual indagación en base a la entrevista y la evidencia recolectada, a través de la entrevista a los servidores jurisdiccionales relacionados con mesa de partes de los juzgados de la provincia de San Martín, se tiene que, la falta de una cobertura adecuada por mesa de partes hacia los litigantes les resulta poco eficiente los tramites virtuales debido a la poca difusión que surgió de esta plataforma implementada por el Poder Judicial que ha permitido alivianar la carga de trabajo que tienen las mesas de partes físicas, siendo a su vez un reto para los litigantes esta

plataforma debida a la inestabilidad del internet y la falta de manejo de esta herramienta tecnológica. Este análisis permite establecer que la mesa de partes virtual pese a sus deficiencias e inestabilidad del internet, incide en la eficiencia en los tramites de los actos procesales que realizan los litigantes.

Esto concuerda con resultados logrados por Panduro (2019), quien revela que beneficiarios cuando son atendido por primera vez ésta se efectúa de forma considerada y gentil, y por otro lado varios beneficiarios se hallan descontentos alegando que no tienen los medios tecnológicos y conocimientos de gestión que asisten optimizar el cuidado deben ofrecer. Lo que buscaría acercar al sistema judicial al litigante desde donde se encuentre. Esto concuerda con la teoría de las brechas, planteada por Parasuraman et al. (1991), quienes revelan que evaluación de eficacia de servicio con relación a expectativas, poseía sistema diferente al tipo del artículo, y deleite como se venía empleando como pronostico del ejercicio y disposición del servicio, era aquello que agente debe brindar. Así, se debe denotar y actualizar el sistema de justicia mejorando la atención del litigante, mejorando las bases tecnológicas, articulando e promoviendo el paso a la renovación hacia una gestión pública para alcanzar resultados que impresionen de forma positiva en el bienestar del litigante y la economía y celeridad procesal.

En referencia al objetivo 2, “Explicar el estado actual del trámite virtual de los actos procesales presentados en los juzgados de Tarapoto”, este señala que el estado actual del trámite virtual de los actos procesales, los participantes consideran que es un proceso innovador, que ha permitido que los tramites virtuales en los procesos se acelere los proveídos, pero al no tener un horario fijo ha generado una carga laboral, por ende ha generado demora en dar una respuesta en la brevedad a los procesos en curso, por eso muchos usuarios debido a su falta de dominio y/o conocimiento sobre el uso de servicios analógicos se ven en la necesidad de presentar los escritos en físico, lo que ha llevado a que se generen largas colas en las diversas mesas de partes físicas. Esto concuerda con

lo asumido por Ratheeswari (2018), donde demostró que ciencias aplicadas y comunicación (TIC), en la actualidad intervienen varios aspectos de la vida, ya que cumplen un papel relevante en centros de trabajo, negocios, instrucción y diversión. Por otro lado, López (2020), concluyó que tiene un impacto significativo por parte de las mesas de partes electrónicas en sus diferentes modalidades presencial o virtual. En ese extremo se condice con la teoría de la equidad, sostenida por Brooks (2013) nos enseña que, bienestar instruye cuando fracción del nivel de consecuencias se hallan ponderados con el acceso del proceso, como: período, afán y costo. Lo que de ser en favor del litigante mejoraría la accesibilidad a las mesas de partes virtuales, para lo cual se tendrá que mejorar la infraestructura, logística y personal cualificado para el efectivo servicio.

Finalmente, con referencia al objetivo general “Analizar la gestión de los actos procesales presentados en forma virtual”; refieren que se debería considerar más los factores como los recursos humanos ya que la sobrecarga de trabajo podría generar la deficiencia en el servicio de atención que se brinde al usuario, si bien es cierto que este servicio analógico ha significado una buena implementación que ha permitido la reingeniería en el sistema judicial que ha ido acorde a los avances tecnológicos que se han ido suscitando ayudando a la descongestión de las mesas de partes. Esto se relaciona con lo postulado por Morales (2012), quien concluye en expedito que partes del procedimiento consiguen examinar procesos sin ir a oficina judicial, característico porque cuenta con su log on de entrada para explorar procedimientos adentro de la administración de justicia, al poseer información útil mediante la web ahorran tiempo y costos, eficientemente avalando certeza y claridad en procesos judiciales, y grandes beneficios ecológicos por que la meta cero papeles se logre. Ello se vincula con lo que expresa García (2018), quien plantea un camino hacia la justicia electrónica, probó que la justicia es tardía, atiborrada y poco eficiente, que hace ineludible la usanza de nuevas ciencias aplicadas, con nuevas nociones sobre ciberjusticia y justicia en línea, investigando la normatividad para regulación e innovación judicial en favor

de justiciables. Lo que conllevaría a una eficiente y eficaz atención de las mesas de partes virtuales en los juzgados de la provincia de San Martín, lo que también mejoraría la perspectiva que tienen los usuarios respecto al sistema de justicia.

V. CONCLUSIONES

- 5.1.** La sobrecarga de trabajo de la mesa de parte virtuales ha generado deficiencia en el servicio y calidad de atención de los usuarios, lo que refleja que gestión tiene problemas debido a que no están teniendo en cuenta factores como la cantidad del personal, la carga laboral, la estabilidad de internet o el no tener acceso al mismo.

- 5.2.** Los tramites virtuales han resultado poco eficientes para los litigantes debido a la poca difusión del uso correcto de esta plataforma que pese a que este a coadyuvado a aliviar la carga procesal pero no garantiza la calidad del servicio al usuario ya que este represento un reto para los litigantes debido a que existe áreas en donde la poca o nula conectividad juega un papel relevante para la presentación de cualquier tipo de escritos.

- 5.3.** Existe un incremento relevante en los casos de tramites virtuales de los actos procesales resultado a partir del confinamiento por la pandemia del COVID-19, tiene como resultado eficiente para los usuarios puedan tramitar sus procesos de cualquier parte que se encuentren y a su vez ha generado un descongestionamiento para las mesas de partes, esto con el fin de estar a la vanguardia con los avances tecnológicos y facilitar el registro y seguimiento de los procesos, siendo que los escritos presentados de manera virtual eran directamente guardados en los expedientes correspondientes a los procesos que estén iniciando o en proceso de modo que se ha reducido el uso del recurso del papel pero incrementó las horas para la presentación de los escritos de forma virtual.

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Instar a la Corte Superior de Justicia de San Martín implementar una mayor cobertura de difusión para uso de las mesas de partes virtuales para los litigantes para que la calidad de atención para el usuario sea más efectiva y acorde a las necesidades de cada uno. Por cuanto las consecuencias del desconocimiento del correcto manejo de esta plataforma podrían implicar un retroceso en el avance que han logra al reducir la sobre carga laboral del personal de mesa de parte.

- 6.2.** Al Poder Judicial, dar un seguimiento oportuno a los actos procesales presentados por mesa de parte virtual, para evitar que los erros emergentes por diversos factores sigan afectando al usuario y reducir el elevado índice de desconocimiento o descontento que se suscita.

- 6.3.** Al Presidente de la Corte Suprema de Justicia y a los presidentes de los distritos Judiciales organizar con responsables de asistencia tecnológica encargados del manejo de la plataforma de mesa de parte, para atender los errores propios de la plataforma productos horarios prolongados que está en funcionamiento y el personal requerido para diferentes turnos, efectuar un trabajo de seguimiento y actualización de los actos procesales, con el objeto de cumplir su fin.

REFERENCIAS

- Alarcón, F. (2013). Requisitos de existencia, validez y eficacia del acto procesal.
- Andrian, A & Fauzi, A. (2019) Security Scanner for Web Applications Case Study: Learning Mangement System.
- Arume, I (2019). Accesibilidad Web. Arumeinformatica.es.
- Asto, J. (2019). Calidad de servicio en mesa de partes de la Corte Superior de Justicia de Lima este, 2018.
- Breña, W. (2008). La carga procesal bajo la lupa: por materia y tipo de órgano jurisdiccional, 12-62.
- Brooks, R. (2013). La calidad del servicio interno. Bradford.
- Certificados Digitales (2017). Firma analógica.
- Chiovenda, J (1981). Actos procesales.
- Congreso de la Republica. (2018). Decreto Legislativo N° 1412.
- Congreso de la Republica. (2013). Decreto Supremo mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.
- Corte Superior de Justicia (2020). Exhibición documentaria 24 horas las 365 jornadas del año en todas especialidades salvo área penal.
- Diario el Peruano. (2020). Resolución administrativa N° 328-2018-CE-PJ Regulan el uso de la mesa de partes virtual
- Diario el Peruano. (2020). Resolución Administrativa N° 133-2020-CE-PJ aprueba el Proyecto de Mesa de Partes Electrónicas y Digitalización de Expedientes Físicos y el Protocolo para el Uso de la Mesa de Partes Electrónica del Poder Judicial y Digitalización o Escaneo de Expedientes Físicos, para el Período de Reinicio de Actividades.
- Derek, L. & Choi, J. (2015). A System Dynamics Model for Information Security Management.
- García, M. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. Revista IUS, 12(41), 133-154.
- Gómez, A. (2020). Seguridad informática y protección de datos. Centro Europeo de Postrado - Programas de Postgrado y Cursos de Especialización.
- Hassan, Y. (2020). Introducción de la Usabilidad.
- Hernández, J. (2009). Retrasos en los procesos administrativo.
- Hinostroza, A. (1999). La Nulidad Procesal (en el proceso civil). Lima: Editorial

- Gaceta Jurídica, p. 229.
- Houston, C. (2020). Capacidad de respuesta.
- Huete, L. (2013). Teoría de la satisfacción del cliente.
- INEAF Business School. (2020). Concepto de prestación de servicios y asimilados
- Johansen, O. (2004). Introducción a la teoría general de sistemas.
- Kam, P., Dustin, E. (2020). Cultivating Cybersecurity Learning: An Integration of SelfDetermination and Flow.
- Keswani, P & Purohit, R. (2020). History and Generations of Security Protocols.
- López, D. (2020). Mesa de partes electrónica y su incidencia en la gestión de servicios de atención al ciudadano en la Corte Superior de Justicia.
- Martínez, M. (2014). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente.
- Mejías, A., Godoy, E. & Piña, R. (2018) Impacto de la calidad de servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento.
- Morales, K. (2012). La Inclusión de las tecnologías en la gestión judicial - Poder Judicial de Costa Rica. Revista Sistemas Judiciales, el rol de las nuevas 51 tecnologías en el sistema de justicia, CEJA 9 (16).
- Navarrete, N. (2013). Fase de atención al cliente.
- Panduro, C. (2019). Estrategia de administración de justicia para la atención del usuario en juzgados civiles de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Understanding Customer Expectations of Service. Sloan Management Review, vol. 32.
- Petros, W., Vedran, A. & Andersson, E. (2015). Quantum Digital Signatures with Quantum-Key-Distribution Components.
- Phoenix, C. (2016). Teoría Servicio al cliente.
- Poder Judicial del Perú. (2020). Mesa de Partes Electrónica.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2008). Reglamento de la Ley de Firmas y Certificados Digitales Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.
- Quispe, C. (2018). Expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú.
- Ratheeswari, K. (2018). Information Communication Technology in Education, 3(1), 45 – 47.
- Real Academia Española. (2021). Definición de accesibilidad.
- Rizky, A., Oktaviana, C., De Rosal, S.& Eko, H. (2017). Digital Image Signature

- Using Triple Protection Cryptosystem.
- Rojas L, Bejarano L & Marín C. (2016). Análisis de las estructuras de gestión de servicio en empresas del sector de servicios. Universidad EAFIT Medellín Colombia. AD-minister [online].29, 121-146.
- Salas, J. (2003). Bases para la racionalización de la carga jurisdiccional: justicia en el reparto de la tarea de administrar justicia. Lima: Academia de la Magistratura, Serie Reforma Judicial, vol. 1.
- Sistema Nacional de Transformación Digital. (2020). Decreto de Urgencia N° 006-2020.
- Target, S. (2020). Copia de seguridad o respaldo
- The Customer Spirit. (2019). Capacidad de Respuesta.
- Tribunal Constitucional. (2004). Sentencia del Tribunal Constitucional N° 518– Actos Procesales.
- Tribunal Constitucional. (2007). Resolución del Tribunal Constitucional N°186.
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades,4(7), 51-72.
- Von, L. (1996). Teoría general de sistemas.

ANEXOS

Anexo N°. 01. Matriz de Categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Categoría	Subcategorías	Códigos
Gestión de Trámites Virtuales	Servicio digital automático, virtual, que permite emplear herramientas analógicas que se proporciona de forma total o parcial mediante internet u otra red, para el beneficio de acceso a información que creen importe público para ciudadanos (DL N° 1412, 2018)	Mesa de partes Virtuales	Firma análoga	Usabilidad Accesibilidad
			Servicios análogos	Asistencia del servicio Tiempo de respuesta
			Seguridad	Copias de respaldo Políticas de seguridad
Actos procesales	Expresiones de voluntad de individuos e intervinientes procesales, que forman parte del proceso, ya sea como parte, magistrado o auxiliar de justicia, que poseen excelencia judicial y efectúan adentro de la causa, vinculándose desde el inicio hasta el final (Abdón,2012)	Escritos	Carga procesal	Retrasos en los procesos administrativos
			Calidad de atención	Validez del acto procesal Voluntad Objeto Formalidades

Anexo N°. 02. Matriz de consistencia

Título: Gestión de trámites de actos procesales en virtualidad de los juzgados de la provincia de San Martín, 2022 – 2023

Formulación del problema	Objetivos	Categorías y subcategorías		Técnica e Instrumentos							
<p>Problema general ¿De qué manera ha beneficiado a los litigantes y justiciables los trámites de los actos procesales presentados en forma virtual en los años 2022 y 2023 en el Juzgado de Tarapoto?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuáles son las deficiencias de los trámites de los actos procesales presentados de forma virtual a los litigantes en los años 2022 y 2023 en los juzgados de Tarapoto?</p> <p>¿Cuál es el estado actual de la gestión del trámite de los actos procesales presentados de forma virtual en los años 2022 y 2023, en los juzgados de Tarapoto?</p>	<p>Objetivo general Analizar la gestión del trámite de los actos procesales presentados en forma virtual, en los años 2022 y 2023 en los juzgados de Tarapoto</p> <p>Objetivos específicos Describir si los tramites virtuales de los actos procesales presentados por los litigantes durante los años 2022 y 2023, resulta ser más eficientes.</p> <p>Explicar el estado actual del trámite virtual de los actos procesales presentados en los años 2022 y 2023, en los juzgados de Tarapoto.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1279 421 1453 501">Categorías</th> <th data-bbox="1453 421 1731 501">subcategorías</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1279 501 1453 639" rowspan="2">Gestión de tramites virtuales</td> <td data-bbox="1453 501 1731 539">Firma analógica</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 539 1731 577">Servicios analógicos</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1279 639 1453 722" rowspan="2">Actos procesales</td> <td data-bbox="1453 639 1731 678">Carga procesal</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1453 678 1731 722">Calidad de atención</td> </tr> </tbody> </table>	Categorías	subcategorías	Gestión de tramites virtuales	Firma analógica	Servicios analógicos	Actos procesales	Carga procesal	Calidad de atención	<p style="text-align: center;">Técnica Entrevista</p> <p style="text-align: center;">Instrumentos Guía de entrevista</p>
Categorías	subcategorías										
Gestión de tramites virtuales	Firma analógica										
	Servicios analógicos										
Actos procesales	Carga procesal										
	Calidad de atención										
Tipo y diseño de investigación	Escenario de estudio y participante										
<p>Enfoque Cualitativo, Tipo de investigación básico, Diseño de la investigación No Experimental</p>	<p>Escenario de estudio Juzgado de Tarapoto</p> <p>Participante 6 expertos en la materia</p>										



Anexo N°. 03. Instrumento de recolección de datos

Guía de Entrevista

Instrucciones:

La técnica de la entrevista tiene por finalidad buscar información referida al tema de Gestión de trámites de actos procesales en virtualidad de los juzgados de la provincia de San Martín, 2022-2023; sobre el particular le pedimos que conteste con veracidad; las respuestas que proporcione será de mucha utilidad para esta investigación.

1. En base a su experiencia profesional, ¿Cuál es su percepción frente a los trámites virtuales de los actos procesales presentados a través de mesa de partes virtuales de los diferentes juzgados con sede en Tarapoto?

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

2. En función a su experiencia profesional, ¿Cree usted que los trámites de actos procesales presentados de forma virtual responden a las expectativas de los litigantes de los juzgados con sede en Tarapoto?

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

3. Según su experiencia profesional, ¿Considera que existen protocolos establecidos respecto al uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes hagan uso correcto al momento de presentar sus actos procesales?

.....
.....

.....
.....

4. Según su experiencia profesional, ¿Considera que existe falta de manejo de los medios informáticos para que los litigantes realicen con eficiencia sus trámites de actos procesales en la mesa de partes de los juzgados con sede en Tarapoto?

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

5. De acuerdo con su experiencia, ¿Considera que existe desconocimiento de los beneficios que podría generar el uso generalizado de mesas de partes virtuales para mejorar los tramites de los actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?

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

6. De acuerdo con su experiencia, ¿Cuál es su percepción sobre la gestión que se implementa para mejorar la atención en las mesas de partes virtuales de los juzgados con sede en Tarapoto?

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

7. En base a su experiencia, ¿Considera que se ha mejorado los tramites de los actos procesales que se tramitan en los juzgados con sede en Tarapoto?

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

.....
.....

8. Según su experiencia, ¿Considera que con la implementación de las mesas de partes virtuales se hace más eficiente la tramitación de los actos procesales presentados por los litigantes en los juzgados con sede en Tarapoto?

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

9. De acuerdo con su experiencia profesional, ¿Considera que las mesas de partes virtuales de los juzgados con sede en Tarapoto responden a las expectativas de los litigantes que tramitan sus actos procesales a través de este medio?

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

10. Desde su perspectiva, ¿Considera que debería generalizarse el uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes tramiten sus actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?

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

Anexo N°. 04. Validación de Instrumentos

Experto N°01: Dr. Gidith Garcia Montoya

10	Desde su perspectiva, ¿Considera que debería generalizarse el uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes tramiten sus actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?																		
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: García Montoya, Gidith
DNI: 47115652

Especialidad del validador (a): Maestra en Gestión Pública

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- ²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Mayo de 2023


Firma del experto informante

Experto N°02: Dra. Sindy Brillith Cabrera Pezo

10	Desde su perspectiva, ¿Considera que debería generalizarse el uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes tramiten sus actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?			X			X			X									
----	--	--	--	---	--	--	---	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Cabrera Pezo, Sindy Brillith
DNI: 70002026

Especialidad del validador (a): Maestro en Gestión Pública

- ¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- ²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- ³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de Mayo de 2023


Firma del experto informante

Abg. Sindy Brillith Cabrera Pezo
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
CABM N 1210

Experto N°03: Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo

D9	De acuerdo con su experiencia profesional, ¿Considera que las mesas de partes virtuales de los juzgados con sede en Tarapoto responden a las expectativas de los litigantes que tramitan sus actos procesales a través de este medio?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
10	Desde su perspectiva, ¿Considera que debería generalizarse el uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes tramiten sus actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?																				

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems muestran suficiencia metodológica, por lo que el instrumento es aplicable

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: BARBARÁN MOZO HIPÓLITO PERCY DNI: 01100672

Especialidad del validador (a): Docente de Investigación / Profesor de Matemática / Maestría en gestión y docente educativa /

Doctorado en Ciencias de la Educación

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo
 CPPV-N° 257154

11 de junio de 2023

Metodólogo

Experto N°04: Dra. Karina Córdova Fernández

10	Desde su perspectiva, ¿Considera que debería generalizarse el uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes tramiten sus actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1.No cumple con el criterio	2.Bajo nivel	3.Moderado nivel	4.Alto nivel
-----------------------------	--------------	------------------	--------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento apto para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del experto validador: Karina Córdova Fernández

DNI: 4.891.6354

Especialidad del validador (a): Maestra en gestión pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Mg. Karina Córdova Fernández
 Mat. N° 19-1321

27 de Mayo de 2023

Firma del experto informante

Experto N°05: Dra. Liz Jhoana Dávila Pereyra

10	Desde su perspectiva, ¿Considera que debería generalizarse el uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes tramiten sus actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?		X		X				X	
----	--	--	---	--	---	--	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento apto para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del experto validador: Liz Jhoana Dávila Pereyra
DNI: 7.131.7445.

Especialidad del validador (a): Maestra en gestión pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido



Mig. Liz Jhoana Dávila Pereyra
CASAM N° 1032

27 de Mayo de 2023

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante

Experto N°05: Dr. Oscar Canales Gonzales

10	Desde su perspectiva, ¿Considera que debería generalizarse el uso de las mesas de partes virtuales para que los litigantes tramiten sus actos procesales en los juzgados con sede en Tarapoto?	X			X			X	
----	--	---	--	--	---	--	--	---	--

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento apto para su aplicación

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Oscar Canales Gonzales
DNI: 0.749.2327.

Especialidad del validador (a): Maestro en gestión pública

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
²Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
³Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido



Oscar Canales Gonzales
Mg. Maestro en Gestión Pública

27 de Mayo de 2023

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del experto informante

Anexo N°. 05. Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la organización:	RUC: 20542260476
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal: WALTER FRANCISCO ANGELES BACHET	
Nombres y Apellidos WALTER FRANCISCO ANGELES BACHET	DNI: 06711118

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal 2º del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo, autorizo [] no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación

Gestión de trámites de actos procesales en virtualidad de los juzgados de la provincia de San Martín, 2022 – 2023

Nombre del Programa Académico: **GESTIÓN PÚBLICA**

Autor: Nombres y Apellidos

DNI: **00831878**

CARLOS MICHAEL MONTOYA CABRERA

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Moyobamba, 15 de mayo del 2023

Firma: 

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo Artículo 7º, literal 2º: Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la Institución donde se llevó a cabo el estudio, es decir el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de Investigación como en los Informes o tests, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, PANDURO SALAS ALADINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión de trámites de actos procesales en virtualidad de los juzgados de la provincia de San Martín, 2022-2023", cuyo autor es MONTOYA CABRERA CARLOS MICHAEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PANDURO SALAS ALADINO DNI: 01128059 ORCID: 0000-0003-2467-2939	Firmado electrónicamente por: PSALASA10 el 04- 08-2023 19:41:27
RAMIREZ GARCIA GUSTAVO DNI: 01109463 ORCID: 0000-0003-0035-7088	Firmado electrónicamente por: RRAMIREZGA24 el 05-08-2023 08:05:03

Código documento Trilce: TRI - 0640500