



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia  
en un distrito judicial de Lima, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Cabanillas Castro, Juan Diego (orcid.org/[0000-0003-0489-3814](https://orcid.org/0000-0003-0489-3814))

**ASESOR:**

Dr. Farfan Pimentel, Johnny Felix (orcid.org/[0000-0001-6109-4416](https://orcid.org/0000-0001-6109-4416))

**CO-ASESORA:**

Dra. Torres Caceres, Fatima del Socorro (orcid.org/[0000-0001-5505-7715](https://orcid.org/0000-0001-5505-7715))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA – PERÚ  
2023

**Dedicatoria:**

A mi madre Gladys Castro Lara, que siempre estuvo orgullosa de cada logro obtenido, ahora en presencia de nuestro Dios sé que seguirá guiando mis pasos y llenándome de bendiciones para que cada día cumpla mis metas y objetivos propuestos. ¡Gracias Mamá, bendíceme siempre!

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A mi esposa e hijos por ser la fuerza constante para cada día ser mejor y salir siempre adelante forjando el mejor futuro, con la fe y esperanza de que todo en la vida se puede lograr.

## Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>18</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	18
3.3. Escenario de estudio	19
3.4. Participantes	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.6. Procedimientos	20
3.7. Rigor científico	21
3.8. Métodos de análisis de datos	21
3.9. Aspectos éticos	22
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN</b>	<b>23</b>
<b>V. CONCLUSIONES</b>	<b>38</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	<b>40</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>42</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>49</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Categorización de los Entrevistados	18
Tabla N° 02: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre como es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia.	23
Tabla N° 03: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la forma de capacitación del personal para el uso de las herramientas digitales	24
Tabla N° 04: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre el proceso de implementación de la digitalización en la gestión procesal Pospandemia	25
Tabla N° 05: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la rapidez y eficacia en la implementación del proceso de digitalización	26
Tabla N° 06: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia	27
Tabla N° 07: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre los factores que dificultad el funcionamiento del proceso de digitalización	28
Tabla N° 08: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la expectativa del servicio de digitalización	29
Tabla N° 09: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre los beneficios que ha permitido la digitalización	30
Tabla N° 10: Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la satisfacción de la digitalización para el usuario litigante	31

## Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022. Método, inductivo; diseño no experimental; paradigma, fenomenológico; muestra no probabilística; muestra 7 participantes. Resultado, el uso de las herramientas digitales dentro del sistema del poder judicial es necesaria en este tiempo pospandemia, su incremento de las diferentes plataformas digitales ha facilitado los trámites digitales en forma progresiva siendo herramientas acordes con las necesidades actuales, el entrevistado N° 3 discrepa al referir que la ineficiencia en los resultados mostrados del uso de herramientas digitales han generado una carga procesal adicional a la ya existente. Conclusión, el proceso de digitalización es vital y necesario, en adecuación a la nueva era digital en respuesta de solución acelerada ante la pandemia COVID 19, siendo que su correcto funcionamiento conlleve a una comunicación digital eficaz que supere en el camino las barreras que se han presentado pos pandemia. Recomendación, es importante que el proceso de digitalización instaurado dentro del poder judicial en concordancia al gobierno abierto y sobre la base de una justicia digital se implemente a nivel interinstitucional de tal manera que conlleve a la eficiencia y eficacia.

**Palabras Clave:** digitalización, gestión procesal, satisfacción, funcionamiento, celeridad.

## **Abstract**

This research work had the general objective of analyzing the digitization process in post-pandemic procedural management in a judicial district of Lima, 2022. Method, inductive; non-experimental design; paradigm, phenomenological; non-probabilistic sample; shows 7 participants. Result, the use of digital tools within the judiciary system is necessary in this post-pandemic time, its increase in the different digital platforms has progressively facilitated digital procedures, being tools in accordance with current needs, interviewee No. 3 disagrees when referring to the inefficiency in the results shown from the use of digital tools have generated an additional procedural burden to the existing one. Conclusion, the digitization process is vital and necessary, in adaptation to the new digital era in response to an accelerated solution to the COVID 19 pandemic, since its proper functioning leads to effective digital communication that overcomes the barriers that have been established along the way presented post pandemic. Recommendation, it is important that the digitization process established within the judiciary in accordance with open government and on the basis of digital justice be implemented at an inter-institutional level in such a way that it leads to efficiency and effectiveness.

**Keywords:** digitization, procedural management, satisfaction, operation, speed.

## I. INTRODUCCIÓN

Blas et al. (2022) señalaron que, al referirse de un Estado moderno es necesaria la adopción de un conjunto de políticas públicas, las mismas que deberán desarrollarse en mediano y largo plazo generando con esto la confianza y transparencia en la gestión pública, la mayoría de los gobiernos del mundo, así como el del Perú, han adoptado medidas a fin de establecer las políticas públicas, hacia un horizonte de un Estado moderno que conlleve a la constante y acertada participación ciudadana; siendo así que, la referida transparencia y el acceso a la información y por ende el gobierno electrónico sea en las más aplicables y viables para la modernización del Estado.

Gonzales et al. (2021) señalaron que, la administración pública en los últimos años ha generado grandes cambios, derivados de la pandemia Covid-19, generando la implementación de varios conceptos, tales como el gobierno electrónico, que entiéndase como el cambio radical en la forma de realizar trámites y servicios establecidos en la administración pública, tal como se viene realizando a través del proceso de digitalización de diversas tareas que los órganos realizan en beneficio de la población, ya sea mediante el trámite de documentos o mediante el uso de plataformas digitales.

Monsalve y Gómez (2021) indicaron que, a nivel de América Latina, la gestión pública presenta diversos problemas generando con esto, pérdida de eficiencia, la población en su interactuar con la llamada digitalización perciben que los gobiernos no se están adaptando a dicha era digital, es así que tomando en consideración este panorama es vital mejorar la eficiencia en los procesos administrativos promoviendo políticas dirigidas a modificar y simplificar los procesos burocráticos a posteriori e implementar las reformas digitales que conlleven a la transparencia e innovación del servicio público.

Es por ello que, el Banco de Desarrollo del América Latina (2021) refirió que, ante la situación ocasionada por la pandemia COVID 19, el uso de las herramientas



digitales fue el mayor aliciente a fin de contrarrestar los efectos que trajeron consigo el aislamiento generando que se facilite el funcionamiento de todos los sistemas económicos. Tal es así que los avances que se estimaron demorarían años, pero se llegaron a implementar en pocos meses en los diferentes sectores como el de la salud, el trabajo, la política, lo judicial, etc. Es así que, un estudio realizado por CEPAL (2020) en América Latina indicó que entre el primer y segundo trimestre del 2020 el uso de las aplicaciones y datos web aumento en un 300% derivado de las implicancias que generó el COVID 19.

Liñan (2022) señaló que, mediante la ley N° 27658 – Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, la misma que fue puesta en marcha el 29 de Enero del 2002, se instauró que el estado peruano se modernice, así también el poder judicial inicio el proceso impulsando la modernización de tramitación de los procesos en sus diferentes órganos a fin de lograr una mejora de la gestión pública, incluso antes de la pandemia, el poder judicial implementó una variedad de herramientas tecnológicas para desarrollar prácticas judiciales que fueron mejoradas en época de la pandemia. En tanto que, la promulgación de la Ley N° 27658, emitida por Perú, declaró al Estado en proceso de modernización; esto representó un cambio para todo el aparato estatal destinado a fortalecer las democracias y servir a la sociedad, así como el uso adecuado de los recursos y mejora de la administración judicial.

Samora (2022) comentó que, mediante D.S. N° 004-2013-PCM se estableció la normatividad referida al Gobierno electrónico en Perú, así mismo se publicó la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, siendo también que mediante R.M. N° 125-2013-PCM se promulgó el plan para su puesta en marcha, este gobierno electrónico o digital, se implementó para mejorar los servicios a la ciudadanía y posibilitar la participación de la población a través de mecanismos digitales, derivada del texto de la Ley de transparencia – Ley 27806, así como el D.L. N° 1412 llamada también la de gobierno digital.

Jiménez (2022) refirió que, está claro que la pandemia del Covid-19 ha convertido la comunicación judicial en comunicación digital. Ha sido un gran éxito y en sede judicial ha fomentado la digitalización de las comunicaciones con los ciudadanos. Siendo esta digitalización la que ha creado nuevos hábitos, demandas y expectativas digitales, obligando al Poder Judicial a depender de herramientas formales y redes sociales; por un lado, este entorno de comunicación digital puede ofrecer muchas oportunidades, pero también muchos riesgos para la implementación.

Núñez (2021) señaló que, en la situación actual de pandemia, se puede permanecer en la comodidad del hogar u oficina y presentar escritos y demandas las 24 horas del día, los 7 días de la semana en la ventanilla electrónica judicial. El Módulo de Atención al Usuario (MAU) también aborda dudas y requerimientos de los usuarios o usuarios afectados. Para ello, los usuarios del Juzgado de Lima acceden a la aplicación en la dirección web electrónica (<https://csjlima.pj.gob.pe/mau>) e ingresan sus datos personales, número de expediente, datos de consulta o solicitud. Una vez enviada esta información, el sistema generará un número de ticket y mostrará los detalles de la solicitud o registro de la misma. Otro servicio digital para la justicia es la aplicación: Módulo de estado de las sentencias judiciales (resoluciones y sentencias) en el sitio web: <http://www.pj.gob.pe>, ingresando el número de caso, año, instancia, sujeto, autoridad responsable y acceso a la Información solicitada. Por otra parte, los sistemas de notificación judicial mediante casillas electrónicas (SINOE) se utilizan cada vez más en las actividades judiciales.

Espinoza (2022) señaló que, las cuestiones judiciales dentro del estado de emergencia conllevado por el COVID-19 ha generado la búsqueda de soluciones. Una de ellas es la implementación de políticas de digitalización como el proceso judicial electrónico entre muchas opciones. Según la opinión de diferentes autores, esto representa una ventaja significativa; porque esto daría como resultado una administración acelerada de los procedimientos judiciales, mejores controles institucionales para evitar la corrupción y servicios judiciales muy mejorados en comparación con un procesamiento de naturaleza manual, física y lenta.

Diario Gestión (2021) informó que, la atención dentro del órgano Judicial (PJ) ha alcanzado un nuevo mínimo. Siendo que dentro del estado de pandemia se acumularon 3,3 millones de expedientes judiciales a ser resueltos. Incluyendo desalojos, pensión alimenticia o visitas, con más del 50% de casos relacionados con pensión alimentaria. Adicionalmente, de esos 3,3 millones de expedientes, sólo 180.000 están en una prueba de piloto electrónico. El resto de los expedientes fueron procesos presenciales, y las opciones digitales de poder judicial fueron menos efectivas. Pero no es solo un tema burocrático, las malas prácticas de los jueces también juegan en esta nueva forma de demora que ha creado la pandemia, hay jueces que insisten en la atención personal solamente. En octubre de 2020, el poder judicial lanzó una aplicación que permitió a los jueces a escuchar y programar sus citas de atención a los ciudadanos; en tal sentido que, el problema es que los jueces no suelen estar presentes a la hora acordada de la sesión de atención virtual.

Trujillo (2022) refirió que, en base a las recientes investigaciones se ha podido determinar factores o elementos en la llamada transformación digital en los que suponen se afronten como retos, la desigualdad digital existente, la resistencia generacional al cambio, el marco legal ausente a fin de establecer directrices claras para poder alinearse y reducir las brechas existentes.

De lo expositivo a la realidad problemática, del investigador nace el interés a la presente investigación, por lo que se formula el siguiente problema general: ¿Cómo es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022? Asimismo, teniendo los problemas específicos: (i) ¿Cómo es el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022? (ii) ¿Cómo es el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022? (iii) ¿Cómo es la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?

Como justificación técnica, Baena (2017) señaló que, al referirse a la misma trata de nuevos aportes al campo de la disciplina, esto puede ser interpretado como la creación de nuevos equipos patentables. En nuestro país, con la aprobación de la Ley de Gobierno digital, mediante el Decreto Legislativo Nro. 1412, así como la Política de Modernización de la Gestión pública al 2030, se promueve la digitalización y prestación de servicios por parte de las entidades de la administración pública a través del uso de las plataformas digitales motivando que el Poder Judicial a nivel institucional llevara a cabo su plan de desarrollo institucional 2021-2030, plan de gobierno electrónico del poder judicial 2021-2022 y plan de gobierno del poder judicial 2021 – 2022.

Como justificación práctica, Blanco y Villalpando (2012) refirieron que, un estudio cuenta con una justificación práctica cuando su desarrollo ayuda a resolver un problema o al menos propone estrategias que en la práctica contribuyen a su solución. Siendo que el beneficiado directo con la presente investigación es el poder judicial y los actores intervinientes del uso de las soluciones digitales, ya que con la información que se brinde a través de las conclusiones servirá para tener noción acerca de las deficiencias y debilidades en cuanto a la implementación de la digitalización en el sistema del poder judicial a fin de lograr alcanzar sus objetivos y brindar un mejor servicio judicial al ciudadano.

Como justificación social, Arias (2012) señaló que, toda investigación debe tener cierta relevancia social, logrando ser trascendente para la sociedad y denotando alcance o proyección social. Siendo que desde la perspectiva que toda entidad pública debe equipararse a los lineamientos establecidos en la modernización del Estado, el mismo debe otorgar un mejor servicio de calidad al ciudadano usuario, donde su participación sea más directa, inclusiva y efectiva logrando la satisfacción de la obtención de una justicia célere y sin corrupción.

Como justificación metodológica, Ñaupas et al. (2014) señalaron que, un estudio se justifica metodológicamente cuando se propone o desarrolla un nuevo método o estrategia que permita obtener conocimiento válido y confiable. Por lo que

de la revisión sistemática de la normatividad referida a la modernización y digitalización del ente judicial, así como aplicación de entrevistas al usuario activo se verificó la eficacia y eficiencia de la puesta en marcha de la implementación y funcionamiento del proceso de digitalización en post de la mejora del servicio judicial.

Teniendo como objetivo general: Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022. Tomándose como objetivos específicos: (i) Analizar el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022; (ii) Analizar el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022; (iii) Analizar la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente capítulo muestra los trabajos previos que derivan de investigaciones tanto nacional, así como internacional sobre la digitalización de la gestión procesal, con el objetivo que estos estudios sirvan de base para la investigación. Dentro de los antecedentes nacionales se encuentran:

Loayza (2022) señaló como objetivo el análisis de las deficiencias en la implementación del EJE en la institución del Poder Judicial. Desarrolló una investigación cualitativa, de tipo básica, y diseño no experimental. Aplicó como técnica la entrevista a profundidad teniendo como instrumento la guía de entrevista realizada a expertos y administradores del Poder Judicial. Concluyó que entre las deficiencias del EJE, encontró que no existe la interoperabilidad interna ni externa con lo que conlleva a la falta de información así como la apreciación negativa del servicio de justicia. Recomendó que es importante proseguir con la implementación del EJE considerando de suma importancia la interoperabilidad.

Pizarro (2022) tuvo como objetivo determinar la implementación de la justicia digital en el Poder Judicial derivada del derecho al acceso a la justicia. Su metodología fue de tipo básico, aplicando la teoría fundamentada, dentro de un enfoque cualitativo, se aplicó entrevistas a los expertos, así como el instrumento de observación y análisis de fuente documental. Se concluyó que la comunidad jurídica ha coincidido en demostrar los enormes beneficios de implementar un paradigma de justicia digital, y los retos y tareas que debe acometer el poder judicial y el sector público para optimizar y asegurar la jurisdicción. Acceso a la justicia a través de la celeridad, transparencia, pronta y fluida comunicación entre todas las partes del proceso. Finalmente, se proponen estrategias técnicas para que el poder judicial peruano adopte institucionalmente el paradigma de la justicia digital.

Salaverry (2022) presentó como objetivo determinar si el trabajo remoto implementado favorece al principio de celeridad y la economía procesal en la actividad

jurisdiccional. Su metodología fue de enfoque cualitativo y enfoque dogmático. La técnica utilizada fue la entrevista, la misma que se aplicó a expertos en la materia como también a los trabajadores del Poder Judicial. Como instrumento utilizo la guía de entrevista, así como el análisis de documentos. Concluyo que es necesario fortalecer la digitalización en base a mantener la celeridad y economía, y lograr resultados claros hacia la realización de actividades judiciales digitales que promuevan la justicia oportuna sin demora. Recomendó impulsar la investigación sobre los beneficios del uso del trabajo remoto para agilizar el sistema de justicia y su sobrecarga.

Acevedo (2021) tuvo como objetivo determinar la relación entre el gobierno electrónico y la atención al ciudadano en el Distrito judicial de lima, 2021. Su metodología usada fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, método deductivo, la técnica usada fue la encuesta. Concluyo que, es necesario que el poder judicial enfoque a implementar las herramientas necesarias dentro de un gobierno electrónico, trayendo consigo un mejoramiento en la atención al usuario, trayendo como resultado que una mejora en la imagen institucional.

Domínguez (2020) señaló como objetivo de su investigación fue determinar la optimización del servicio público de administración de justicia en el Distrito Judicial del Callao a través del acceso al expediente penal. La misma tuvo como escenario la Corte Superior de Justicia del Callao, teniendo como metodología el enfoque cualitativo, derivada de un estudio tipo básico, aplicando la fenomenología, la técnica utilizada fue la entrevista, la misma se aplicó a seis participantes entre los que se contó con trabajadores del Poder Judicial del Callao, del Ministerio Público y abogados en el ejercicio de su función. Para el análisis de la información se aplicó el método de triangulación de datos a fin de contrastar los resultados de la investigación. Como conclusión, se señaló que el proceso de digitalización en el acceso a los expedientes penales generaría rapidez y eficacia generada en el servicio de justicia del distrito judicial del Callao. Así se protegería el derecho fundamental de todo ciudadano que es la protección judicial para su beneficio.

Marcacuzco (2020) tuvo como objetivo el análisis generado en la implementación del expediente judicial electrónico en el área de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima. Se aplicó el diseño fenomenológico y un enfoque cualitativo, con una metodología de interpretación de resultados; utilizando una población y muestra de nueve participantes, entre ellos usuarios del Centro de distribución General de la Corte Superior de Justicia, servidores públicos y jefes de áreas. Se aplicó una entrevista semiestructurada diseñada de acuerdo a los objetivos de la investigación. Los resultados muestran que los sistemas de expedientes judiciales electrónicos son una excelente estrategia para agilizar y mejorar el proceso, pero diversas circunstancias como el equipamiento y el deficiente control de cambios limitan la implementación y aumentan los recursos. Concluyó que se necesitan mejores sistemas de registros judiciales electrónicos para facilitar los resultados de la administración judicial, los cambios en los hábitos laborales del trabajador judicial el acceso a la información de los usuarios de la Corte Superior de Justicia.

Paredes (2020) su objetivo fue basado en la modernización del Poder Judicial y analizó como la aplicación del expediente judicial electrónico favorece en la celeridad de los procesos judiciales. Fue una investigación cualitativa, aplicando un diseño de estudio de casos, fue de tipo descriptivo, se aplicó la entrevista como técnica, y su instrumento una guía de preguntas. Concluyo que este sistema electrónico, implementado por el poder judicial utilizando las nuevas TIC, mejorará los procesos que allí se tramitan, contribuirá a la renovación de las unidades, brindará mejores servicios y estará encaminado a la eficiencia y eficacia, recomendó prestar atención a los relacionados con soporte técnico para expedientes judiciales electrónicos debido a la emergencia sanitaria que enfrenta el país. Esto se debe a que conduce a un mayor uso de este sistema electrónico por parte de los usuarios, creando una mayor carga. Judicial. Como implicaba una entrevista, el sistema se ha vuelto más lento, lo que dificulta el proceso de ejecución y desarrollo.



Por otra parte, a nivel internacional, se encontró algunas investigaciones relacionadas a la digitalización dentro de la gestión procesal judicial, las mismas que orientan en el tema materia de investigación, teniendo entre ellas:

Estrada y Estrada (2022) tuvieron como objetivo el análisis del formato digital en la administración de justicia en tiempos de pandemia. Su investigación fue de tipo documental de análisis interpretativo. Concluyeron que es vital y urgente incidir en la transformación digital de la justicia a fin de la mejora constante del acceso a la justicia de todos los usuarios, adaptándolo a las nuevas exigencias del siglo XXI a través del uso de la tecnología de cara al futuro pospandemia, a fin de ir preparándose para la nueva normalidad del sistema.

Macías et al. (2022) señalaron como objetivo el análisis del formato digital en la administración de justicia en tiempos de pandemia. Su investigación fue de corte documental – bibliográfico de análisis interpretativo. Concluyeron que aunque producto de la pandemia los pasos en pos de una justicia digital se han venido dando cambios importantes, aún existen varias cosas que necesitan ajustarse, obstáculos que superar y que para los actores deberían significar un reto a superar, esto en base al correcto uso de las plataformas digitales.

Ortega (2022) tuvo como objetivo determinar si la digitalización del sistema de justicia en el contexto de la pandemia del Covid-19 representó un mecanismo para garantizar el acceso a la tutela judicial efectiva, se han realizado métodos de investigación como bibliografías para obtener información relevante publicada en revistas jurídicas, libros, organismos reguladores, etc., así como estudios exploratorios para recabar información sobre los temas tratados. La digitalización de la justicia en el sistema procesal ecuatoriano, en el contexto de la pandemia ha posibilitado que ingresen al sistema procesal ecuatoriano a través de herramientas digitales como las ventanillas virtuales, a través de diversas herramientas implementadas por el Consejo de la Judicatura. Cabe destacar que si bien las opciones de servicio y fenómenos telemáticos que ofrece E-Satje han logrado los objetivos para los que fueron

implementadas, existiendo algunas limitaciones básicas. Abordando no solo el componente material, sino también el componente humano, para garantizar que el país siga utilizando e invirtiendo en tecnología.

Bayo (2022) tuvo como objetivo examinar el estado legal y normativo de los expedientes judiciales en las entidades jurisdiccionales. Las metodologías utilizadas fueron cualitativas y dogmáticas. Concluyó que existen retos y obstáculos por superar, como toda reforma importante del sistema que se viene realizando desde hace décadas. Es necesario continuar con el proceso de sensibilización, informando sobre sus beneficios, capacitando a los actores legales que entren en contacto con estas herramientas y resolviendo los inconvenientes que surjan en el proceso. Sin embargo, se debe entender que las implementaciones de tecnología casi siempre traen grandes beneficios. Es por ello que, la modernización del sistema de antecedentes penales es consistentemente positiva para mejorar el servicio al usuario.

García (2021) tuvo como objetivo realizar una aproximación crítica y práctica a la cuestión de los plazos sustantivos y procesales, su suspensión o moratoria, y las reglas adoptadas para la reanudación de la actividad procesal en los tribunales, con el fin de analizar todo lo que ha tenido una notable repercusión en el ámbito del derecho español. La metodología usada fue de tipo cualitativo de enfoque doctrinal y jurisprudencial partiendo de los estudios y publicaciones de importantes expertos en estas materias. Recurrió también en buscadores jurisprudenciales para encontrar casos de actualidad que otorgasen un enfoque práctico respecto al objeto principal del trabajo. Concluyó que si bien es cierto que las nuevas tecnologías y fenómenos como el teletrabajo se han hecho realidad en nuestro día a día, y varios profesionales del derecho llevan varios años utilizando herramientas digitales como Lexnet y Minerva, es cierto, pero no se puede decir que es por voluntad, hasta que se logre una verdadera digitalización en el ordenamiento jurídico. Para lograr este objetivo, creemos que es fundamental promover un marco legal digital estable y claro que supere escenarios de incertidumbre.

Gómez y Almora (2021) tuvieron como objetivo analizar el impacto de la implementación de los expedientes judiciales electrónicos en la administración judicial y social a través de elementos que brinda la aplicación de la ciencia y la tecnología para acelerar la práctica jurídica, así también el acceso a trámites e información pertinente. La metodología utilizada fue cualitativa, con entrevistas y revisiones bibliográficas realizadas durante el estudio para caracterizar el contexto en el que se realizó la propuesta y definir cómo surgen y se desarrollan las cuestiones eruditas. Se concluyó que los expedientes judiciales electrónicos son uno de los ejes principales del proceso de modernización de la administración judicial. Su implementación gradual representa el fin eventual del sistema de justicia basado en papel, un ahorro significativo en recursos y la simplificación de la administración, lo que resulta en una toma de decisiones más rápida. Además, requiere no solo de cambios técnicos que absorban de forma eficaz y eficiente la gestión documental compleja, sino también de cambios organizativos y de formas de hacer que impliquen cambios procedimentales plenamente integrados en la propia administración de justicia.

Zurita (2020) tuvo como objetivo principal abordar de manera específica y sustancial la estrategia rápida del Poder Judicial de Tabasco para brindar y garantizar el acceso a la justicia durante la pandemia la cual ha demostrado ser un impulsor positivo del cambio de paradigma como una manera sustantiva de acceso a la justicia en Tabasco. La metodología que se utilizó en esta investigación jurídica fue interpretativa, analítica y racional, apoyada en métodos descriptivos y explicativos. Concluyó que el nuevo modelo de justicia en línea, la innovación tecnológica, facilitará y garantizará el funcionamiento de la justicia en tiempos de pandemia, marcará las pautas para su uso, asegurará su transparencia y garantizará la debida diligencia en todos los temas, debiendo tener una sede legal y constitucional para asegurar los procesos, con el fin de dotar de mayor certeza a las diversas diligencias y procesos judiciales que se llevan a cabo en esta modalidad.

Expuestos los antecedentes es pertinente establecer como fundamento técnico de la presente investigación a la Modernización del Estado, la misma que se encuentra regulada en la Ley 27658 (Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado), en el artículo 4 establece que su finalidad es “la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado: a) Al servicio de la ciudadanía. b) Con canales efectivos de participación ciudadana. c) Descentralizado y desconcentrado. d) Transparente en su gestión. e) Con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados. f) Fiscalmente equilibrado”. También tenemos su reglamento el DECRETO SUPREMO N° 030- 2002-PCM. La ley de gobierno digital, aprobada mediante el Decreto Legislativo N° 1412 es parte del eje 8 de la Política General de Gobierno para el periodo 2021-2026, la cual incide en la aceleración del gobierno y la transformación digital del sector público, impulsando el ecosistema de tecnología y fortaleciendo la gobernanza digital en el país. Asimismo su ejecución constituye unas dos acciones estratégicas del objetivo institucional 05 del Plan Estratégico del Poder Judicial 2021-2030, para mejorar la rapidez, eficiencia y calidad del servicio de administración de justicia

Como marco conceptual que concierne en cuanto a las categorías planteadas se detallan: Soler (2018) señaló que, digitalizar significa reinventar un servicio o producto utilizando la tecnología para mejorar la perspectiva del consumidor. Por ello, ahora la tecnología digital es un hecho cotidiano, ya que las intrusiones digitales implementan nuevas herramientas que pueden ofrecer positivamente los mismos productos y servicios a los ciudadanos con mejor calidad.

Westreicher (2021) afirmó que, la digitalización es el conjunto de procesos que permiten transformar documentos u objetos físicos y analógicos a un estado digital utilizando dispositivos tecnológicos como computadoras y escáneres conectados al acceso a Internet. Asimismo, el personal y los usuarios pueden procesar todo tipo de

información simplemente conectándose desde dispositivos electrónicos capaces de almacenar información digital y no física.

Álvarez (2018) destacó que, la era de la digitalización ha permitido resaltar las funciones más básicas, y que la mayoría de las instituciones han tomado la iniciativa de gestionar y conservar las colecciones físicas, adoptando estas medidas para facilitar el acceso a las colecciones en forma físico. De tal modo, que permite una comunicación fluida y el intercambio de información relevante de forma digitalizada en cualquier parte del mundo a través de herramientas digitales y redes conectadas.

Pérez y Zambrano (2021) señalaron que, el proceso de digitalización de la justicia es complejo; ya que, esto requiere llevar el proceso judicial a un nuevo nivel. En tanto que, la justicia digital es un sistema judicial que hay que cuidar y confiar para que no pierda ni altere su existencia. Así también, existen herramientas técnicas disponibles para llevar a cabo el proceso sin comprometer los principios básicos de la administración judicial.

Chirinos (2017) afirmó que, la implementación de herramientas técnicas como plataformas, hardware y software requiere de un cierto nivel de conocimiento para que las redes operativas las utilicen correctamente dentro de un flujo de gestión encaminado a mejorar los procesos de procesamiento documental tanto para el trabajador como de los usuarios, con garantías anticipadas de que la información que se les proporciona tiene la seguridad y confidencialidad esperada.

Joza y Cedeño (2017) señalaron que, la digitalización tiene como finalidad la transformación de documentos y su ventaja es la rapidez de creación o de atender las demandas de diversos sectores y/o público para acceder a esta información. Tiene como grandes beneficios dejar de desperdiciar dinero y tiempo, es reducir una sala llena de documentos físicos lo que ralentiza los procesos actualmente en la sede judicial.

Alcalá, Peña y Valencia (2021) afirmaron que, el uso de herramientas digitales en el poder judicial representa una forma de llevar a cabo la justificación de los procedimientos judiciales en diversos ámbitos, y la incorporación de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el poder judicial como punto de partida para la modernización. Por lo tanto, en el contexto del sistema judicial, la integración de las TIC como factor de reforma y modernización del sistema judicial ha surgido como un aspecto importante en la prestación del servicio a los usuarios.

Vega (2019) indicó que, la transformación digital en el poder judicial peruano significa la aplicación de nuevas tecnologías que transforman y agilizan la actividad judicial. Aquí hay algunas cosas a tener en cuenta: Las tecnologías cualesquiera que sea el desarrollo que las contiene y da forma, y el grado de madurez en su aceptación, siempre han sido un agente transformador y disruptivo.

Núñez (2021) puntualizó que, esta visión sobre el uso de las nuevas tecnologías en la actividad judicial corresponde a la política general del gobierno peruano para el período 2021-2026, considerando en el tercer eje la promoción de la ciencia, la tecnología y la innovación, el octavo eje es una serie de iniciativas para acelerar la transformación digital del sector público potenciando el ejercicio de la ciudadanía digital por parte de todas las personas a través de las identidades digitales gubernamentales, impulsando el ecosistema tecnológico y fortaleciendo la gobernanza digital interna transformación digital acelerada con equidad.

Del mismo modo el Poder Legislativo (2021) en el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM refrenda disposiciones de la Ley de Gobierno Digital para incorporar las tecnologías digitales a los servicios que prestan los poderes públicos en beneficio de la dinamización económica nacional. Se pretende incentivar y promover con claridad sobre las tecnologías digitales, las identidades digitales, los servicios digitales, el gobierno de datos, la interoperabilidad, la seguridad digital y la arquitectura digital, que contribuya a la ciudadanía, la gestión interna de las entidades públicas y las relaciones entre ellas, a fin de mejorar la prestación de servicios enfocados.

Valencia (2017) indicó que, la gestión procesal comprende todas las actividades organizativas de carácter administrativo que dan soporte a la labor judicial de los jueces. Esto se debe a que su conducción e investigación permite una adecuada gestión de los recursos humanos y materiales dedicados a esta función.

Jaimes et al. (2018) señaló que, la productividad procesal permite en su aplicación que se generen beneficios en el cumplimiento de objetivos, agilización de los procesos, mejora del desempeño organizacional y laboral, crecimiento de las organizaciones, aumento de utilidades y satisfacción del cliente o usuario, con esto se optimizan los recursos, lo que generan el aprovechamiento de las oportunidades de desarrollo, lo que promueve la competitividad.

Quijia-Pillajo et al. (2021) refirió que, muestran factores que afectan directamente la productividad, calidad y condición de los recursos o materiales; diseño de productos o servicios; motivación laboral; estabilidad del diseño; ambiente organizacional; políticas de incentivos.

Hernández (2021) consideró que, la satisfacción del usuario como el nivel de atención que brinda una institución, además de conocer el nivel que nos permite integrar fortalezas para evitar y manejar errores de todo tipo, definido como una métrica que mide aspectos de la calidad de implementar el sistema. Brindar atención de calidad a los usuarios que demandan un servicio de calidad. Por lo tanto, la satisfacción es vista como la percepción de elementos que superan las expectativas del cliente y tienen criterios claros.

George y Sandra (2018) comentaron que, la satisfacción identifica cuatro aspectos fundamentales, como primero las necesidades que principalmente se consideran parte del individuo, segundo, el deseo de lo que el individuo quiere. En tercer lugar, las demandas que se hacen son las del individuo y por último, cuál es el uso final del producto ofrecido al individuo.

Yarleque (2018) afirmó que, el principio de celeridad es que los procesos se resuelvan con mayor rapidez utilizando el mínimo formalismo, es decir, minimizando el número de actos procesales que no vulneren los derechos de las partes del proceso.

Huamán (2016) indicó que, la celeridad procesal, reduce la extensión o duración de los juicios, evita la extensión de los plazos procesales, elimina los juicios innecesarios y permite que los jueces dicten sentencias con mayor rapidez y señaló que se está convirtiendo en un mecanismo de ayuda.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

##### **3.1.1. Tipo de Investigación:**

Es de tipo básica; Palomino (2019) indicó que se muestran investigaciones que aportan conocimientos que no son de aplicación en ese momento. Denominada también investigación pura o teórica con el fin de hacer una contribución específica al conocimiento científico y la teoría.

##### **3.1.2. Diseño de Investigación:**

Siendo un estudio de diseño no experimental, en ese sentido Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) indicaron que, se basa en que no existe la manipulación del objeto de estudio. Es por ello que, se adoptó dicha posición en el trabajo de investigación.

Se utilizó un paradigma Fenomenológico, en tal sentido Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señalaron que, el diseño fenomenológico busca comprender las experiencias de las personas ante uno o más fenómenos a través de su exploración, descripción y comprensión. De igual manera, se entiende el problema desde el punto de vista del participante, mostrando algunas similitudes y diferencias entre los fenómenos en estudio, llegando a una experiencia común o compartida.

#### **3.2. Categoría, Subcategorías y matriz de categorización**

Se definió al proceso de digitalización como primera categoría considerando como subcategorías: Implementación del Proceso de Digitalización, Funcionamiento del Proceso de digitalización y Expectativas del Servicio, en la categoría 02 Gestión Procesal con las subcategorías: Productividad Procesal, Celeridad Procesal, Satisfacción del Usuario. Se considera la matriz de categorización como parte de los anexos.

### 3.3. Escenario de estudio

Hernández et al (2014) refirieron que el escenario en su elección es importante ya que nos permite ubicar la respuesta a la pregunta en el espacio y el tiempo. En la investigación cualitativa de Otzen & Monterola (2017), los escenarios de muestreo que surgen de la elección del contexto, los autores y los lugares son muy diferentes de los escenarios cuantitativos que se basan en el conocimiento formado y derivada de la investigación. En cuanto al escenario, el mismo se constituyó por los Juzgados de la Corte Superior de Lima Este, ámbito donde se desarrolla la gestión procesal en virtud de la mejora de la calidad del servicio jurisdiccional.

### 3.4. Participantes

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señalaron que ciertos estudios requieren de la opinión de expertos para su adecuado desarrollo. Esto le permite recopilar la información que necesita para diseñar su encuesta y formular hipótesis precisas.

Dentro de los participantes que se utilizaron para la investigación se tomó en cuenta a los Jueces como secretarios de los juzgados pertenecientes a la Corte Superior de Lima Este, así como también abogados en el ejercicio de su función dentro de la competencia de los referidos juzgados.

**Tabla 1**

*Caracterización preliminar de los participantes*

EDAD	PROFESIÓN	CENTRO LABORAL	AÑOS DE EXPERIENCIA	FUNCIÓN	CANTIDAD	CODIGOS
30 años	Abogado	Juzgados	02 años	Juez	02	EX2
30 años	Abogado	Juzgados	02 años	Secretario Judicial	02	EX2
30 años	Abogado	Defensa Particular	02 años	Defensa Legal	03	EX1

### **3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Palomino (2019) indicó que, no se considera margen de error en la aplicación del muestreo no probabilístico, por lo que su desarrollo utiliza los mismos criterios para combinar las características de la encuesta y los sujetos de la misma.

Hernández et al (2014) afirmaron que, las muestras son de gran valor en un enfoque cualitativo. Debido a que puede generar resultados importantes para los investigadores, puede generar una gran cantidad de información en la etapa de la recopilación y que son positivos para el análisis de datos.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señalaron que, las entrevistas son una herramienta cualitativa de recolección de datos, por lo que requieren de opiniones y perspectivas de los participantes para su análisis, por lo que la pregunta investigada no puede ser observada en una investigación cuantitativa, se infiere el uso de entrevistas en algunos casos.

Se desarrollaron entrevistas como técnica de recopilación de datos utilizada en el presente estudio. La herramienta es una guía de entrevista que utilizó un cuestionario semiestructurado y se aplicó por igual a cada uno de los jueces y secretarios judiciales descritos anteriormente, así como los abogados en el ejercicio de su función.

### **3.6. Procedimientos**

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) señalaron que, en la investigación cualitativa no están estructurados los datos obtenidos de la recolección de datos por lo que necesitan ser estructurados para su análisis. Hay una variedad de datos disponibles, que consisten en observaciones de los investigadores y relatos de los participantes.

En la investigación se siguió el siguiente procedimiento: Se procedió a la Recopilación de teoría, doctrina y normatividad acorde a las categorías de digitalización y gestión procesal aplicados en los Juzgados, se aplicó y analizó en conjunto los resultados de las guías de entrevista aplicadas a los jueces y secretarios de los referidos juzgados, así como a los abogados en

el ejercicio de su función. Como siguiente paso se integró los hallazgos sistematizando la información obtenida; para por última parte se analizó e interpretó los resultados obtenidos a fin de dar solución a los objetivos propuestos, debiendo dejar evidencia mediante la descripción de la discusión de los mismos.

### **3.7. Rigor científico**

La determinación del valor público dentro de su aplicación en la presente investigación estuvo referido a la digitalización de la gestión procesal de los actos que generan los actores intervinientes en el uso de dichas herramientas como solución a la recurrente carga procesal.

Suárez (2007), citando a Guba (1981), afirmó que los investigadores deben considerar los criterios básicos: credibilidad, transferibilidad y la confirmabilidad, para comprender el rigor y argumenta que es necesario mirar hacia atrás en los resultados.

Castillo & Vásquez (2003) indicaron que, hacen ciertos estos resultados al explicar que la credibilidad se logra a través de interacciones entre investigadores y participantes obtenidas de observaciones y conversaciones.

Hernández et al. (2014) señalaron que, la transferibilidad está referida a la utilización de los resultados en el contexto de una investigación que aplica los resultados en contextos similares.

Castillo et al. (2003), concluyeron que, el estándar de confirmabilidad dicta seguir el ejemplo de otro investigador para llegar a las mismas o similares conclusiones.

### **3.8. Método de Análisis de información**

Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) refirieron que, en el contexto de la investigación cualitativa, la recolección y el análisis de datos se realizan en forma paralela y/o simultánea, lo que permite avanzar dentro del estudio en el desarrollo de cada plan de pasos.

Este proyecto se utilizó como método de análisis el de triangulación de datos. Según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), señaló que, el uso general de fuentes y métodos de investigación se define como triangulación de datos. Patton (2002) afirmó que la misma tiene por objeto identificar y comparar toda aquella información que ha sido recopilada en diferentes etapas de la investigación, de modo que los métodos de triangulación de datos sean comparables entre sí.

### **3.9. Aspectos éticos**

Hernández et al. (2014) afirmaron que, es importante considerar tres aspectos al desarrollar guías de entrevista: práctico, ético y teórico. Práctico, orientado a la entrevista, claro en formato y contenido, lo que significa que no debe ser malinterpretado. La ética se determina fijando la perspectiva dada por el entrevistado. Esto lleva a pensar en las posibles consecuencias de una entrevista. El teórico también se relaciona con el propósito de la entrevista y los medios utilizados. Esto se debe a que se trata de obtener la información necesaria y adecuada para ayudar en el análisis y los resultados.

Con atención a los aspectos éticos, se tuvieron en cuenta los siguientes factores clave que dan certeza al resultado:

- Las muestras se seleccionaron lo mayor posible de manera transparente, ya que de ello depende la precisión de la información que fue analizada.
- Se mantuvo estricta confidencialidad sobre la información proporcionada por los participantes para evitar perjuicios derivados de la opinión de expertos.
- Se firmó un formulario de consentimiento con el participante solicitándolo y comprometiéndose a mantener el anonimato.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Resultados

**Objetivo 1:** Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.

**Tabla 2**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre como es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia.*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
Es lenta, cuando uno llega a mesa de partes presencial se demoran demasiado escaneando los documentos.	Se ha venido incrementando progresivamente el uso de medios electrónicos implementados por el poder judicial toda vez, que durante la pandemia generada por el COVID-19 no existía una correcta capacitación a los operadores de justicia, ni a los defensores públicos ni abogados litigantes, lo que generó una gran carga procesal que a la fecha los juzgados vienen afrontando, con lo que no se ha podido cumplir con la principal finalidad que es ser procesos viables e inmediatos.	Es ineficiente, toda vez que muchos de los usuarios no han logrado satisfacer sus consultas, entregas de escritos, entrevistas con los jueces, reclamos y/o quejas, teniendo como consecuencia un retraso y/o demora respecto a sus procesos judiciales, del mismo modo generando una carga procesal adicional de las que siempre han existido en los juzgados.	El poder judicial va acorde a la necesidad que existía ante el planteamiento de un gobierno digital, el cual está dirigido a cubrir la necesidad de implementación de la información que deberá contar cada entidad, así como a los monitoreos y desarrollos de las actividades de digitalización. Se ha pasado de tener expedientes voluminosos a trabajar todo a través de los expedientes electrónicos.	Acorde a lo establecido por el poder judicial y a razón de la pandemia COVID-19, se vienen realizando las labores para los justiciables de manera virtual, el proceso de digitalización es una herramienta muy necesaria que facilita los diferentes trámites judiciales como diligencia acordes a la coyuntura nacional.	A nivel del poder judicial la transición del paso de lo físico a lo digital se ha ido dando de forma progresiva, ya que se entiende que debería ser beneficioso para la actuación y la calidad del servicio para con los justiciables, así como para todo el servidor judicial	Inicialmente un poco de resistencia, es cierto que se ha tenido algunos inconvenientes, algunos problemas propios del sistema, pero conforme se va manejando nos hemos dado cuenta que el proceso de digitalización trae cosas positivas en su funcionamiento.

EX1-2 EX2-1 EX2-2 EX2-3 EX2-4	<p><b>Coincidencia:</b> Entrevistados 2, 4, 5, 6 y 7, coincidieron en que el uso de las herramientas digitales dentro del sistema del poder judicial es necesaria en este tiempo pospandemia, su incremento de las diferentes plataformas digitales ha facilitado los trámites digitales en forma progresiva siendo herramientas acordes con las necesidades actuales, debiendo resultar en su uso beneficios para los actores de la gestión procesal.</p>
EX1-1 EX1-3	<p><b>Discrepancia:</b> El EX1-1 (Entrevistado N° 1) indicó lentitud en el uso de las herramientas digitales. Comentario que coincide con el EX1-3 (Entrevistado N° 3) al referir la ineficiencia en los resultados mostrados del uso de herramientas digitales han generado una carga procesal adicional a la ya existente.</p> <p><b>Interpretación:</b> La respuesta digital implementada ante la pandemia Covid 19 con el fin de dar celeridad a la gestión procesal acorde a lo que venía implementado el Poder Judicial ha sido necesaria, buscando en su actuación la aprobación de los justiciables, siendo que la nueva era de digitalización procesal se ha ido dando mediante sus diferentes plataformas de servicios publicadas en su página web correspondiente. Es importante también indicar que dicha aprobación no es satisfactoria en su totalidad, ya que un porcentaje sigue expresando insatisfacción en el uso de dichas plataformas.</p> <p>Asimismo, dentro del análisis se pudieron encontrar como categorías emergentes a: Beneficio Procesal, Necesidad Digital.</p>

**Tabla 3**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la forma de capacitación del personal para el uso de las herramientas digitales.*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
Me parece que es buena, pero el personal al servicio es poco amable, paciente o capacitado.	No ha existido una capacitación correcta sobre las herramientas digitales, dado que ha sido una capacitación autodidáctica, con videos o guías a los que se podía acceder mediante la página web del PJ.	No se cuenta con una capacitación idónea, acotando que muchos servidores judiciales se rehúsan a usar las herramientas digitales. La capacitación ha sido referencial no suficiente para el uso debido de las mismas.	La capacitación es permanente, por lo cual se viene desarrollando constante capacitación a todos los servidores judiciales.	Existen varios tipos de capacitación, entre ellas la capacitación virtual del poder judicial sobre uso de mesa de partes electrónicas y digitalización de expedientes judiciales físicos.	El personal del poder judicial es capacitado constantemente para el uso de estas herramientas digitales, cada servidor judicial el correcto uso que le otorgue.	El uso de herramientas digitales nos da más facilidades para realizar nuestro trabajo, es así que nos otorgan el apoyo en el tema de las capacitaciones solo nos queda tener la fuerza de voluntad de lograr el cambio.

EX1-1 EX2-1 EX2-2 EX2-3 EX2-4	<p><b>Coincidencia:</b> Entrevistados 1, 4, 5, 6 y 7, refieren que la capacitación para el uso de las herramientas digitales se da de forma permanente, en su mayoría de forma virtual a través de las redes sociales del Poder Judicial accesible tanto para el servidor judicial como para el usuario litigante, va a depender el uso correcto y la buena actitud a fin de lograr el cambio judicial.</p>
EX1-2 EX1-3	<p><b>Discrepancia:</b> El EX1-2 (Entrevistado N° 2) indico que no ha existido la correcta capacitación, debiendo ser en muchos casos autodidactica. Comentario que coincide con el EX1-3 (Entrevistado N° 3) al referir que la capacitación no es idónea ya que en la práctica muchos servidores judiciales se rehúsan al uso de las herramientas digitales</p> <p><b>Interpretación:</b> Los esfuerzos logísticos que realiza el poder judicial en post de darle el mayor uso a las plataformas digitales – esto incluye las capacitaciones a los usuarios- tienen un enfoque positivo, el tema de análisis en dicho enfoque es determinar si se está obteniendo buenos resultados en la práctica.</p> <p>Asimismo, dentro del análisis se pudieron encontrar como categorías emergentes a: Capacitación Permanente y Actitud Personal</p>

**Objetivo 2:** Analizar el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.

**Tabla 4**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre el proceso de implementación de la digitalización en la gestión procesal pospandemia*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
Sigue siendo igual a como se ha ido implementando en la etapa de pandemia.	Es lento y frente a la carga procesal, sobre todo en los medios para solicitar la celeridad, siendo que la respuesta del poder judicial no cumple las expectativas planteadas.	Deficiente y escaso, no todas las herramientas digitales están habilitadas en todas las sedes, limitando la actuación del usuario.	Beneficioso para las partes litigantes, puesto que la mesa de partes virtual ha permitido reducir el tiempo de espera y las largas colas para ingresos de escritos,	Desde mi punto de vista pasa por una propuesta económica para implementar los diferentes procesos de digitalización y abarcar las diferentes zonas judiciales.	La implementación de herramientas digitales se ha dado en forma progresiva con el fin de solución al aislamiento Covid 19 y ahora como una necesidad acorde con la nueva era digital	La digitalización ha generado un abanico de servicios que se han implementado con sus aciertos y desaciertos, con la finalidad de dar solución al clamor del justiciable.



EX2-1 EX2-3 EX2-4	<p><b>Coincidencia:</b> Entrevistados 4, 6 y 7, coinciden en que la implementación se ha ido dando de forma progresiva otorgando soluciones digitales y judiciales, generando un gran beneficio a los litigantes poniendo a su disposición un abanico de servicios digitales.</p>
EX1-2 EX1-3 EX2-2	<p><b>Discrepancia:</b> El EX1-2 (Entrevistado N° 2) indico que la implementación viene siendo lenta e ineficaz generada la misma ante la tardía respuesta virtual del servidor judicial. El mismo coincide con lo referido por EX1-3 (Entrevistado N°3) al referir que es deficiente y escaso ya que las herramientas digitales no son accesibles para todas las sedes. Así también en una posición neutral EX 2-2(Entrevista N° 5) refiere que pasa más por una propuesta económica para una correcta implementación.</p>
	<p><b>Interpretación:</b> La implementación de las herramientas digitales tiene un alcance beneficioso en teoría para el justiciable, y el poder judicial va poniéndolo a disposición en forma progresiva, pero la insatisfacción pasa más por un análisis practico, es decir su aplicación y desarrollo por la parte operadora dentro de la entidad.</p>

**Tabla 5**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la rapidez y eficacia en la implementación del proceso de digitalización.*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
En cuanto a la recepción de documentos vía mesa de partes virtual, es buena; facilita la experiencia del usuario o litigante.	La decadente respuesta del poder judicial aunado a la falta de capacitación ha incrementado el trabajo administrativo conllevando a un incremento de carga procesal, así como la falta de logística necesaria.	Aún existen vacíos en el uso de las herramientas digitales, esto no debido a los recursos para su implementación sino por el uso indebido o la falta de uso del personal judicial.	La implementación sí nos ayuda de forma eficaz a dar una respuesta rápida y eficiente a los usuarios que acuden a cada sede judicial, es una de las cosas positivas de la digitalización.	Desde que se entró a la virtualidad y al proceso de digitalización genero un ahorro de tiempo para los justiciables, herramientas que son utilizadas desde domicilios, oficinas, o donde se encuentren.	Las herramientas digitales reducen el tema logístico, ya que se van dejando de lado los expedientes voluminosos, que muchas veces retrasan las labores (coser, pegar, foliar) de los servidores públicos	La digitalización hace más práctico el trabajo trayendo como consecuencia se aprovecha mejor el tiempo dedicándonos a que el trámite de un proceso sea más directo.

EX1-1 EX2-1 EX2-2 EX2-3 EX2-4	<p><b>Coincidencia:</b> Entrevistados 1, 4, 5, 6 y 7, coinciden en que la implementación de la digitalización en la gestión procesal ha derivado en un ahorro de tiempo en los actos procesales haciéndolo más práctico a fin de volverse eficiente.</p>
EX1-2 EX1-3	<p><b>Discrepancia:</b> El EX1-2 (Entrevistado N° 2) indico que la implementación de las herramientas digitales es buena, la otra cara de la moneda es la lenta respuesta que le otorgan los servidores judiciales. El mismo coincide con lo referido por EX1-3 (Entrevistado N°3) al referir que se le está dando un uso indebido a las mismas.</p> <p><b>Interpretación:</b> La implementación de las herramientas digitales tiene como finalidad principal en su uso, llegar a la celeridad y eficacia, así lo replica el Poder Judicial como meta a fin de la incursión a la era digital, lo cierto es que la satisfacción va a depender del usuario litigante y la respuesta y buen uso que otorguen los servidores judiciales a fin de tener la aceptación que el proceso de digitalización ha llegado para quedarse.</p> <p>Asimismo, dentro del análisis se pudieron encontrar como categorías emergentes a: Respuesta Inmediata y Ahorro de Tiempo.</p>

**Objetivo 3:** Analizar el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.

**Tabla 6**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
El personal al servicio de los litigantes que emplea o ejecuta dichos procesos no tiene el compromiso para usarlo de una forma eficiente.	A pesar de las plataformas digitales el plazo de espera no ha disminuido, pues en muchos casos se tiene que recurrir al mismo conducto regular que es la presencialidad.	Falta de compromiso del personal judicial para su correcto uso.	El funcionamiento ha dependido del estudio en una sede judicial para luego ser replicado, lo cierto que coadyuva en un beneficio para las partes procesales y los procesos judiciales.	El proceso inicia en la mesa de partes electrónica, así se va formado el expediente el mismo que se conserva ordenadamente en los repositorios electrónicos del Poder Judicial, del cual se puede acceder virtualmente.	El estudio de implementar las plataformas digitales en las sedes judiciales ha devenido de las soluciones ante la pandemia, su uso y predisposición va a depender de las partes inmersas en el proceso para un correcto funcionamiento.	Las plataformas digitales actúan como canales de atención presenciales, de uso compartido tanto por el usuario litigante como por los servidores judiciales. La comunicación digital es vital.

EX1-1 EX1-2 EX1-3	<p><b>Coincidencia:</b> Entrevistados 1, 2, y 3, coinciden que el funcionamiento del proceso de digitalización está siendo deficiente debido a la falta de compromiso, uso indebido y falta de predisposición del personal judicial que retrasa la respuesta generando que la atención termine en una atención presencial.</p>
EX2-3 EX2-4	<p><b>Discrepancia:</b> El EX2-3 (Entrevistado N° 6) indico que el correcto funcionamiento de las herramientas digitales va a depender de las partes inmersas. El mismo coincide con lo referido por EX2-4 (Entrevistado N°7) al referir que es vital que exista una comunicación digital que conlleve a un uso eficaz.</p> <p><b>Interpretación:</b> El proceso de digitalización dentro del poder judicial a través de su abanico de servicios digitales tiene dos sujetos involucrados, por una parte el usuario litigante y por el otro el servidor judicial, es indudable que su correcto funcionamiento al ser usadas va a depender de la labor de ambos; en un plano del uso constante para hablar de una era digital y asimismo de la respuesta célere y rápida para generar un valor público de satisfacción del usuario.</p> <p>Asimismo, dentro del análisis se pudieron encontrar como categorías emergentes a: Falta de compromiso y comunicación digital.</p>

**Tabla 7**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre los factores que dificultan el funcionamiento del proceso de digitalización.*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
El personal al servicio del Poder Judicial	No ha existido una correcta capacitación a los operadores de justicia y el poder judicial no cuenta con personal suficiente ni con los medios electrónicos para la fluidez de estas, al no contar con red de internet suficiente y software funcionales	Falta de presupuesto, falta de capacidad, ausencia de capacitación y falta de compromiso por parte del personal judicial	Uno de los principales problemas es la conexión de internet, el uso de la banda que alimenta a las máquinas que alimentan de red hace que en hora punta las conexiones colapsen	La falta de preparación en los sujetos procesales, problemas de lentitud en los sistemas, falta de servidores, sistema de wifi, instalaciones de cables, entre otros.	Hay dificultades en el uso de las plataformas producto de la conexión de internet que genera retrasos y colapsos. Esto genera en los servidores judiciales insatisfacción y postergaciones.	Aun se sigue usando el formato papel, lo que hace tener en paralelo dos sistemas procesales, siendo que la falta de personal e infraestructura dificulta la actividad ya que digitalizar lo físico conlleva tiempo y retrasa aún más la carga procesal.

EX1-1 EX1-2 EX1-3 EX2-1 EX2-2 EX2-3 EX2-4	<p><b>Coincidencia:</b> Los entrevistas coinciden en aportar que existen factores que inciden directamente a que exista un correcto funcionamiento del proceso de digitalización:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incorrecta capacitación a los sujetos procesales</li> <li>- Falta de capacidad y compromiso</li> <li>- Banda de internet insuficiente</li> <li>- Infraestructura deficiente</li> <li>- Falta de desapego del expediente físico que genera una doble labor.</li> </ul> <p><b>Interpretación:</b> Un correcto funcionamiento de cualquier proceso implementado requiere tanto la fuerza logística, laboral y de los actores, sin ello es difícil tener resultados positivos y satisfacción con índices de aprobación.</p>
---	--

**Objetivo 4:** Analizar la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.

**Tabla 8**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la expectativa del servicio de digitalización*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
Desde mi experiencia al remitir documentos vía mesa de partes virtual es buena.	Para los abogados litigantes existían más excepciones respecto a la calidad, celeridad y continuidad de los procesos judiciales, no obstante actualmente no existe la celeridad procesal esperada, dado que tenemos como respuesta fechas muy lejanas para alcanzar lo requerido.	Los usuarios y los litigantes esperan que las herramientas digitales proporcionen un buen servicio, respecto al avance de sus procesos, esto porque resulta conveniente desde el lugar donde se encuentre el contacto con el personal judicial y cumplir con lo que se requiere para la celeridad de su proceso judicial	La exceptiva que tienen los usuarios es que se atiendan a 100% sus demandas de una forma rápida, oportuna y eficiente.	La digitalización se adapte a los desafíos de la coyuntura nacional e internacional y los procesos diferentes complejos que acarrear tiempo y costos para los justiciables.	Se espera que la digitalización rebase a los montones de expedientes físicos y todos los actos procesales se digitalicen haciendo un poder judicial más célere y eficaz	A nivel del usuario litigante la expectativa es lograr la celeridad de sus procesos, pero el servidor judicial también tiene la expectativa que su correcto funcionamiento e implementación general la descarga procesal y puedan cumplir una labor más apreciable.

EX1-1 EX1-2 EX1-3 EX2-1 EX2-2 EX2-3 EX2-4	<p><b>Coincidencia:</b> Los entrevistas coinciden en referir que las expectativas esperadas con el proceso de digitalización, deriven de un buen funcionamiento de las plataformas digitales, siendo así que la misma ofrezca un servicio de calidad, se atiendan las solicitudes en su oportunidad, adaptándose a estos nuevos desafíos de la era digital, erradicando poco a poco lo físico por lo virtual, si bien es cierto a la fecha no existe la expectativa esperada por los motivos de la falta de capacitación y mal uso de las mismas.</p> <p><b>Interpretación:</b> Para llegar a una expectativa al 100%, este proceso de digitalización tiene que ir pasando todas las etapas correspondientes, si bien es cierto hemos avanzando en varias sedes judiciales aún faltan vacíos que poco a poco con el análisis correspondientes podrán ir complementándose y subsanado en aras de una mejora eficiente.</p>
---	---

**Tabla 9**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre los beneficios que ha permitido la digitalización*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
Aún no ha sido beneficioso, en razón que el personal no sabe manejar el sistema al 100%, ya que reciben documentos electrónicos que nunca los leen.	Para el abogado litigante ha permitido que este pueda gestionar mejor el trabajo, se amplíen los horizontes para litigar y disminuyan las barreras del tiempo y la distancia, así como del horario laboral del poder judicial.	Uno de los pocos beneficios es el tiempo, toda vez que, hoy en día la presentación de escritos está debidamente permitida de manera virtual. sin embargo, aún existen vacíos tales como el mal uso de estas plataformas virtuales y no siendo responsables el usuario o el litigante, sino el mismo personal judicial, por la incapacidad y mal manejo de tales herramientas digitales	Los mayores beneficiarios han sido los usuarios ya que han visto que sus procesos se vienen solucionando de manera más rápida y oportuna.	Habilito que la labor jurisdiccional se realice de forma remota, permitiendo avances en los expedientes a pesar de estar afrontando el aislamiento por la pandemia generada.	Los beneficios más resaltantes es permitir la actuación jurisdiccional sin necesidad de acudir al poder judicial, lo que debería permitir reducción de plazos y celeridad en la resolución de los procesos.	Descarga de expedientes físicos, trabajo remoto, reducción de la carga procesal física para pasar a la etapa digital.

EX1-2 EX1-3 EX2-1 EX2-2 EX2-3 EX2-4	<p><b>Coincidencia:</b> Entrevistados 2, 3, 4, 5, 6 y 7 coinciden en afirmar que la implementación de la digitalización en la gestión procesal ha sido beneficiosa en varios aspectos propia de su actividad. La digitalización ha reducido plazos lo que debería dar rapidez y celeridad y dar un visorio avance en la resolución de expedientes, disminuyendo el tiempo tradicional. Así también ha triado consigo el trabajo remoto favorable para la actividad jurisdiccional.</p>
EX1-1	<p><b>Discrepancia:</b> El EX1-1 (Entrevistado N° 1) refiere que no ha sido beneficiosa, ya que en la práctica el personal no sabe el manejo al 100% del sistema digital y en muchos casos hace caso omiso a las solicitudes.</p> <p><b>Interpretación:</b> La adaptación a la digitalización en la gestión procesal ha sido progresivamente, de la cual se ha ido rescatando sus bondades, las cuales han conllevado en la práctica a la utilización de herramientas digitales que deberían reducir plazos y dar celeridad a los procesos. Si bien es cierto conjugan otros factores que inciden en los desaciertos en la implementación de la misma, creo que deberían ir superándose de la mano de la buena actitud y compromiso del usuario activo.</p> <p>Asimismo, dentro del análisis se pudieron encontrar como categorías emergentes a: Trabajo remoto y Reducción de plazos.</p>

**Tabla 10**

*Transcripción de las respuestas de los sujetos sobre la satisfacción de la digitalización para el usuario litigante*

EX1-1	EX1-2	EX1-3	EX2-1	EX2-2	EX2-3	EX2-4
Parcialmente satisfactorio. El personal debe tener mayor predisposición para atender al usuario, y los despachos judiciales deben proveer con mayor celeridad.	Para el usuario como tal considero que no ha sido satisfactorio, pues no se ha encontrado la respuesta esperada por el poder judicial, no ha disminuido la carga procesal, por lo tanto no existe la adecuada continuidad de los procesos, a diferencia del abogado litigante.	No en su totalidad toda vez que existen muchos reclamos y quejas en cuanto al funcionamiento de las herramientas digitales, respecto al desinterés y mala atención del personal judicial, evadiendo el correcto proceso judicial.	Se atiende en demandas en tiempos records, se notifican de manera electrónica, ya sea casilla judicial, correo electrónico y WhatsApp, haciendo que el usuario se vea más involucrado en su proceso judicial. Este es un beneficio que viene replicando el Poder Judicial en aras de seguir brindando un servicio de justicia de calidad y alcance cada vez más de los usuarios.	Ha permitido resolver los problemas suscitados a razón de la pandemia que conllevo a la afectación de ciertos derechos fundamentales (vida, salud) de los justiciables, como también la celeridad en el manejo de los diferentes documentos judiciales	En la fecha no se ha terminado de completar el sistema de digitalización, por problemas de personas administrativas (ausencia) así como la contratación de técnicos especializados.	La digitalización aún se encuentra en una etapa de implementación y adaptación tanto del personal judicial como del usuario litigante. Va a depender de ambas partes que se logre la ansiada satisfacción.

EX1-1 EX1-3 EX2-1 EX2-3 EX2-4	<p><b><i>Coincidencia:</i></b> Entrevistados 1, 3, 4, 6 y 7 coinciden que la satisfacción en estos momentos es parcialmente, debido a que esta se encuentra afectada por factores que ha incidido específicamente en el tiempo de respuesta al uso de las plataformas digitales, así como la actitud y compromiso del personal judicial. Aun es lenta la adaptación a esta nueva era digital.</p>
EX1-2 EX2-2	<p><b><i>Discrepancia:</i></b> El EX1-2 (Entrevistado N° 2) refiere que no ha sido satisfactorio, por la razón que no se ha logrado la respuesta esperada con el uso de la digitalización, asimismo el EX2-2 (Entrevistado N° 5) refiere que su uso trata de resolver los problemas que se contrajo con el aislamiento producto de la pandemia.</p> <p><b><i>Interpretación:</i></b> La satisfacción esperada del ente judicial en post de la adaptación a la nueva era digital con sus servicios mediante su plataforma digital conlleva a la aprobación de su uso, para lo cual converge la actividad jurisdiccional de sus servidores judiciales mediante el compromiso y buena actitud con el fin de adaptarse al cambio, siendo pieza fundamental para los fines del poder judicial.</p>

## Discusión

Al análisis de las entrevistas realizadas a los actores derivados del presente estudio de investigación, así como los trabajos previos considerados en el capítulo II denominado marco teórico y los objetivos que se establecieron, se realiza el contraste y discusión aplicando la triangulación de datos obteniéndose los siguientes resultados:

**Objetivo General: Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.**

Respecto al objetivo mencionado, la tarea de digitalización dentro del poder judicial en post de alinearse a la nueva era digital acorde con los pilares de la transformación digital del estado Peruano y más aún con la aceleración de la misma derivada del aislamiento social COVID-19, aún se encuentra en etapa de implementación a nivel de las sedes judiciales que reúnen sus fuerzas para adaptarse a este nuevo cambio. Todo cambio en su camino se va encontrar con acierto, desaciertos y vacíos que en el mismo deberían ir superándose a fin llegar al objetivo esperado. Este proceso de digitalización, y

tal como lo refieren los informantes, se ha ido dando en forma progresiva tanto para su aplicación como utilización, superando las necesidades existentes ante el planteamiento de un gobierno digital, es así que el ente jurisdiccional agencio de un abanico de servicios judiciales en sus plataformas digitales, beneficiosas para el usuario litigante como para el servidor judicial en la actividad procesal. En el recojo de datos, algunos informantes refieren que si bien es cierto las herramientas digitales son acordes a las necesidades actuales, las mismas en la práctica no estarían cumpliendo el fin propuesto; incidiendo en que su utilización es ineficiente, dado que el proceso de implementación tuvo sus primeros pasos con muchos desaciertos que lo llevan en la actualidad a resultados insatisfactorios, la falta de una buena capacitación tanto a sus operadores como receptores a derivado a que persista la carga procesal, así como los operadores sean renuentes a las malas praxis en la descarga de expedientes. La digitalización en la entidad es vital y necesaria equiparándose a la nueva era digital y en línea con los resultados tiene una buena visión a futuro, la labor dentro de este proceso que aún no termina de implementarse es el análisis contaste de resultados y satisfacción que conduzca a la calidad del servicio. Los hallazgos obtenidos dentro de los resultados de los informantes se asemejan a los trabajos previos de Ortega (2022) al referir que si bien las herramientas digitales han logrado los objetivos para los que fueron implementadas, existen algunas limitaciones; su eficacia no solo dependerá del componente material, sino también del componente humano; así también Salaverry (2022) refirió es que necesario fortalecer la digitalización a fin de mantener la celeridad y economía procesal, con resultados claros hacia la realización de actividades judiciales oportunas. Estos trabajos previos acotados inciden en que el proceso de digitalización requiere ser fortalecido ya que en sus fases muestra limitaciones superables de la mano de la actitud física y material de los actores involucrados. Al respecto los autores Soler (2018) Álvarez (2018) y Pérez y Zambrano (2021) destacaron que el proceso de digitalización puede ser complejo, pero en su aplicación hay que cuidar que no pierda ni altere su existencia, teniendo en cuenta los principios básicos de la



administración de justicia, siempre con el fin de mejorar la perspectiva del consumidor, ofreciendo positivamente las mismas herramientas físicas pero con tecnología digital que conlleven a un acceso a la justicia más célere y eficaz.

**Objetivo específico 1: Analizar el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022**

A nivel estatal es una realidad en estos tiempos hablar de implementación y funcionamiento de la digitalización en merito a la Modernización del Estado; esta era digital se ha ido dando acorde en todas las instituciones públicas y/o privadas en beneficio de la población usuaria en la pluralidad de servicios que se ofrecen. El Poder Judicial no ha sido indiferente a este proceso de digitalización, para lo cual desde antes de la pandemia COVID 19, ha venido implementando medios electrónicos en su actuación judicial; y más aún cuando se dispuso el estado de emergencia y aislamiento COVID 19 se dio el aceleramiento de la implementación de los servicios digitales en su plataforma web, de las que podemos referir: El sistema de Atención al Usuario (SIAUL), Juez te escucha, Demanda de Alimentos Web, Mesa de Partes electrónica, Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE), Consultas Judiciales, Etc. Así los informantes entrevistados esbozaron los aciertos y desaciertos, por un lado refirieron que, esta implementación se ha ido realizando en forma progresiva derivada de los factores logísticos – económicos con los que puede contar la entidad, generando beneficios para el usuario con el fin de brindar las soluciones, en este caso digitales, que ameritaban el aislamiento a fin de no desproteger a los justiciables. Mientras que el aporte del lado discrepante, asiente en referir que esta implementación no se está realizando uniformemente en todas las sedes judiciales, lo que hace que el proceso sea lento e ineficaz para la actividad jurisdiccional, teniendo en cuenta que la pandemia trajo consigo restricciones como la del libre tránsito, que en el camino se ha ido superando, la población usuaria no encuentra un justicia digital

óptima, por no tener acceso a todas las soluciones en las plataformas web, debiendo recurrir a la vía presencial, por lo que no encuentra entera satisfacción en el uso de las referidas. Así estos hallazgos nos asemejan a los trabajos previos de Pizarro (2022) al referir que si bien es cierto implementar un paradigma de justicia digital debería traer acceso a la justicia a través de la celeridad y pronta y fluida comunicación, el poder judicial peruano debe proponer estrategias técnicas a fin de adoptar este paradigma. Del mismo modo Gómez y Almora (2021) refirieron que la implementación gradual significa un ahorro de recursos y simplificación de la administración, lo que implica toma de decisiones más celeres. Se requieren también, aparte de los técnicos, cambios organizativos que absorban de forma eficaz y eficiente la gestión documental compleja. Al respecto autores como Pérez y Zambrano (2021) afirma que la implementación del proceso de digitalización es complejo, teniendo en cuenta la justicia digital es un sistema del cual no debe perder ni alterar su existencia. Chirinos (2017) refiere que la implementación de estas herramientas técnicas está encaminado a mejorar los procesos de procesamiento documental concordante con Joza y Cedeño (2017) en que esta implementación tiene como ventaja la rapidez y atención de demandas, lo que implica dejar de desperdiciar dinero y reducir el tiempo dejando el retraso en los procesos actuales.

**Objetivo específico 2: Analizar el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.**

La transformación digital al darle la operatividad o funcionamiento es mucho más que eso, implica modificar y replantear procesos ya establecidos, mediante el uso de los medios tecnológicos paralelo a la coordinación organizacional con el fin de obtener eficiencia y una mejora en el acceso y calidad en el servicio a la justicia. Así los entrevistados refirieron que el correcto funcionamiento de la herramientas digitales implementadas en las plataformas del poder judicial depende mucho de los actores involucrados en su uso, esto

tanto el litigante como el servidor judicial son responsables directos de que el proceso de digitalización tenga la aceptación en su aplicación, ya que las actuaciones procesales en su oportunidad derivadas de los actos documentales van a concluir en una eficaz comunicación digital. Así también se ha desencadenado en un pliego los factores que han dificultado su correcto funcionamiento, haciendo que en la práctica sea deficiente, esto derivado del uso indebido y la falta de compromiso. Factores como la falta de capacitación tanto al personal judicial como al usuario litigante, la falta de capacidad y compromiso, el tener una infraestructura digital deficiente y no menos importante derivado de la falta de compromiso, el desapego por algunos servidores públicos al papeleo físico que trae consigo en conjunto que la eficacia esperada termine en una insatisfacción en su aplicación. Concordante con los trabajos previos de Bayo (2022) que refiere que se necesita capacitar constantemente a los actores legales para que entren en contacto con las herramientas digitales a fin de que se sigan resolviendo los inconvenientes que surjan en el funcionamiento. Así también Marcacuzco (2020) señaló que, la mejora del sistema digital de la administración digital depende mucho de los cambios en los hábitos laborales del trabajador judicial con el fin de dar el correcto acceso a la información de los usuarios de la corte superior de justicia. Autores como Quilla – Pillajo et al (2021) señalaron que, durante el funcionamiento de un proceso se muestran factores que inciden directamente en la productividad, motivación laboral, calidad y condición de los recursos, diseño de productos, etc. Así también Jaimes et al (2018) refirió que, la productividad procesal permite el cumplimiento de objetivos esto es, la agilización de proceso, mejora en el desempeño laboral, satisfacción del usuario promoviendo en tal sentido la competitividad.

**Objetivo específico 3: Analizar la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.**

El resultado o aprobación que genera la implementación y/o funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal ha concluido en el análisis de tres enfoques: 1. la expectativa del servicio, que según los informantes a través de lo referido, la misma dependerá del buen funcionamiento, un servicio de calidad y que las solicitudes se respondan en su oportunidad, siendo que para el sector litigante la expectativa esperada está afectada por la deficiente capacitación y el mal uso de los servicios digitales por el servidor judicial. Esta expectativa va a depender mucho del uso correcto del funcionamiento de los servicios digitales, ya que el beneficio es mutuo en las partes usuarias. 2. Los beneficios del servicio, que en la etapa de funcionamiento y aplicación en la práctica se ven esbozados para ambas partes usuarias en reducción de plazos, generando rapidez y celeridad en la gestión procesal y el trabajo remoto, el cual simplifica la presencialidad en todo aspecto administrativo. Así también es indudable que en la práctica es donde se avizoran los resultados de este proceso de digitalización, siendo que los informantes inciden en que no ha sido tan beneficiosa derivada del manejo deficiente de los sistemas digitales. 3. La satisfacción del servicio, que dentro de la gestión procesal se involucran tanto el servidor judicial como el usuario litigando donde ambos se complementan en post de una tarea eficiente del servicio judicial, se desarrolla una satisfacción parcial del servicio en base a un pésimo tiempo de respuesta y una lenta adaptación del usuario. Si bien es cierto, los servicios digitales ha permitido en una u otra forma resolver los problemas suscitados derivado de la pandemia, estos deberían tener una evaluación constante en su funcionamiento que conlleven a las mejoras constantes y un grado de satisfacción favorable en su desarrollo. Entre los trabajos previos que muestra las expectativas favorables de la digitalización tenemos a Zurita (2020) refirió, que este nuevo modelo de justicia en línea tiene énfasis en facilitar y garantizar el funcionamiento de la justicia asegurando su transparencia y debida diligencia. Así también Bayo (2022) concluye que es necesario contar con el proceso de sensibilización a fin de informar sobre los beneficios, con la debida capacitación de los actores legales resolviendo inconvenientes que surjan en el proceso.

## V. CONCLUSIONES

**Primera.** - Luego de llevar a cabo la pesquisa, se pudo analizar en profundidad que el proceso de digitalización es esencial para una adecuada atención a los ciudadanos usuarios de los servicios que presta el sector justicia; ello se evidencia a través del trabajo de campo en la cual se captó las impresiones y manifestaciones relativas a la gestión procesal de las demandas que elevan los ciudadanos que tienen requerimientos de atención de la misma. El proceso de digitalización es vital y necesario, en adecuación a la nueva era digital y como respuesta de solución acelerada ante la pandemia COVID 19, siendo que su correcto funcionamiento conlleve a una comunicación digital eficaz y que supere en el camino las barreras que se han presentado a nivel de la pos pandemia y repercuta en la solución de los requerimientos de la población de usuarios que demanda la atención de sus expedientes judiciales.

**Segunda.-** La implementación se ha ido dando de forma progresiva en cada sede del órgano judicial, si bien se han brindado servicios judiciales acorde a las necesidades según la población judicial, los mismos deberían intensificarse en esta etapa pospandemia a fin de reducir las brechas generadas por la constante carga procesal teniendo como base la evaluación de la época de pandemia COVID 19. En tal sentido, el Estado peruano de manera responsable debe de impulsar la implementación mediante la mejora constante de sus plataformas de atención al usuario; asimismo, asignar los recursos económicos necesarios para poder realizar la mejora del servicio judicial a la ciudadanía.

**Tercera.** - La eficacia del correcto funcionamiento de los servicios digitales en el poder judicial se ha visto opacada en factores derivados del uso deficiente de las mismas, haciendo que los resultados esperados en la práctica conlleven a determinar falta de capacidad, capacitación y compromiso en su desarrollo. Por consiguiente, se deben establecer programas que coadyuven a potenciar las capacidades de los colaboradores del poder judicial a fin de que se empoderen

en el manejo de los módulos digitales de atención al usuario; la cual se reflejará en la mejora de los niveles de satisfacción de los usuarios del servicio judicial.

**Cuarta.** - La justicia digital se planteó como una solución que reemplace a la atención tradicional, justicia que tiene una desaprobación tanto organizacional como laboral, superada la pandemia, las expectativas del logro de la eficacia del servicio es expectante por parte de los ciudadanos que están deseosos de ser atendidos en los tiempos prudentes a sus demandas judiciales y por ende lograr sus objetivos en la administración de la justicia en el sector público, lo que va a depender del correcto funcionamiento de las soluciones tecnológicas con el fin de modernizar y optimizar los procesos judiciales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

### **Primera.-**

Se recomienda a los operadores del sector justicia que el proceso de digitalización instaurado al interior del poder judicial, en concordancia al gobierno abierto y sobre la base de una justicia digital, se implemente a nivel interinstitucional de tal manera sea congruente con los resultados e interactúen las características de eficiencia y eficacia con el fin de ir desarrollando la satisfacción y calidad del servicio.

### **Segunda.-**

Se recomienda a los operadores del sector justicia que la correcta implementación de los servicios digitales del poder judicial cubran la atención de los usuarios a fin de brindar un mejor acceso a la justicia y esto requiere de factores importantes que son de suma urgencia que conlleven a un buen funcionamiento, esto es, equipamiento tecnológico moderno y su correspondiente sistema de seguridad informática, así también la capacitación constante a los usuarios de dicho sistema para que su uso en la práctica tenga la eficiencia esperada.

### **Tercera.-**

Se recomienda a los operadores de justicia tener en consideración el correcto funcionamiento de los servicios digitales dentro de la plataforma web; por ello es necesario que la entidad mejore la capacidad de respuesta del servidor judicial a fin de hacer frente a la demanda creciente suscitada, para ellos en pos de una solución que incida en el servicio eficiente y eficaz; para ellos se debe reforzar los mecanismos de atención y resolución de los procesos, con el objetivo de reducir la creciente carga procesal en la actualidad.

### **Cuarta.-**

Se recomienda a los operadores de justicia implementar dentro de la entidad judicial el acompañamiento y formación constante en el uso de los sistemas y

herramientas digitales, a fin de ir superando las limitaciones, así como evaluar constantemente el trabajo por resultados en merito a la eficiencia y eficacia del mismo, siendo conscientes de que el cambio no solo pasa por lo logístico sino también por la buena actitud de los usuarios del servicio judicial.



## REFERENCIAS

- Acevedo, G. C. (2021). *Gobierno electrónico y atención al ciudadano en el Poder Judicial*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72092>.
- Alcalá, Y. T., Peña, Y., y Valencia, G. (2021). *Retos de la implementación de la digitalización de la justicia en Colombia: una mirada desde el ODS 16 en tiempos de crisis*. Repositorio Institucional de la Universidad Cooperativa de Colombia. <https://repository.ucc.edu.co/handle/20.500.12494/43264>.
- Álvarez, R. (2018). Digitalización de conocimientos. <https://www.xataka.com/otros/46-museos-y-bibliotecas-que-handigitalizado-todo-su-conocimiento-humano/>.
- Arias, F. (2012) *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (6ta ed.) Venezuela. Editorial Episteme. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Baena, G. (2017) *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias* (3ta ed.) México. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Banco de Desarrollo de América Latina (2021). IDEAL 2021: *El impacto de la digitalización para reducir brechas y mejorar los servicios de infraestructura*. Caracas: CAF (1)1, 99-102. <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1762>.
- Barrezueta, M. F., Macías, D. V., Macías, J. D. y Bravo, L. A. (2022). Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 65. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2479>.
- Bayo, C. M. (2022). El expediente judicial digital: un cambio de paradigma en la provincia de Río Negro (Tesis Doctoral, Universidad Nacional de Río Negro). <http://rid.unrn.edu.ar/handle/20.500.12049/8887>.
- Blanco, M. y Villalpando, P. (2012) *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. España. Dykinson. [http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11\\_3.pdf](http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11_3.pdf)

- Blas, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho, A. y Valqui, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales* (Ve), XXVIII (Especial 5), 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>.
- Castillo, E. y Vásquez, M. L. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Colombia Médica*, 34(3), 164-167 Universidad del Valle - Cali, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28334309>.
- Chirinos, D. (2017). *Mejora de procesos en la línea de digitalización de documentos con valor legal en la empresa GSD*. (Tesis de titulación, Universidad Privada del Norte). Lima. <https://hdl.handle.net/11537/11372>.
- Decreto Supremo N° 029-2021-PCM (2021). Reglamento de la Ley de Gobierno Digital. Lima: El Peruano. <http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-decreto-supremo-n-029-2021-pcm-1929103-3/>.
- Domínguez, E. L. (2020). *Optimización del servicio público de administración de justicia y digitalización del acceso al expediente penal en el Distrito Judicial del Callao, 2020*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49331>.
- Espinoza, A. B. (2022). *El avance en la implementación de políticas públicas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/21459>.
- Estrada-Cherres, W. V. y Estrada-Cherres, J. P. (2022) Administración de Justicia en formato digital en tiempos de pandemia. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)* ISSN: 2588-090X *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 7(2), 166-176. <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/565>.
- García, J. V. (2021). *Incidencia de la pandemia de la COVID-19 en la administración de justicia: plazos y términos procesales. La digitalización de la justicia*. (Tesis de Maestría. Universidad de Oviedo). Oviedo – Asturias – España. <http://hdl.handle.net/10651/59898>.

- George, D. y Sandra W. (2018). *Use satisfaction with Library Service – A measure of public Library Performance?* *Library Quarterly*, 53(2) 109-133. <https://doi.org/10.1086/601359>.
- Gómez, Y. y Almora, Y. (2021). *El Expediente Judicial Electrónico, su impacto en la sociedad cubana*. IV Conferencia Científica Internacional UCIENCIA 2021, (Universidad de las Ciencias Informáticas). La Habana – Cuba. <https://repositorio.uci.cu/jspui/handle/123456789/9790>.
- Gonzales, E. (2021), *Implementación del expediente judicial electrónico, y su influencia en la calidad de servicio de la corte superior de justicia de Lima, 2021*. (Tesis de Maestría – Universidad de San Martín de Porres). Lima – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12727/9581>.
- Hernández, R. & Fernández, C. y Baptista, M. P. (2014). *Metodología de la Investigación*, Sexta Edición, McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México D.F. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez.%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza T. (2018). *Metodología de la Investigación*. México. D. F. 6ª edición. Editorial Mc Graw Hill. [https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92\\_95.pdf](https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf)
- Hernández, V. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García, *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (4).1-23. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>.
- Huamán, D. (2016) *El sistema Jurídico Penal*. (1) 286. ISBN: 978-612-46781-3-4. Lima. Ed. Editores del Centro. Lima – Perú. [http://sancristoballibros.com/libro/el-sistema-juridico-penal\\_64069](http://sancristoballibros.com/libro/el-sistema-juridico-penal_64069).
- Jaimes, L., Luzardo, M. y De Rojas, M (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <http://dx.doi.org/10.4067/s0718-07642018000500175>.

- Jiménez, J. (2022). Transformar personas: La mejor transformación digital. Una experiencia judicial. *Artículo Legaltech*. Recuperado de: <https://thecryptolegal.com/transformar-personas-la-mejor-transformacion-digital-una-experiencia-judicial/>.
- Joza, M. F. y Cedeño, A. (2017): Gestión y digitalización de archivos administrativos: caso de estudio del Ministerio de Transporte y Obras Públicas zonal 4, *Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales*, (julio-septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/cccss/2017/03/archivos-administrativos.html>
- Liñan, L. A. (2022). Innovación y Transformación digital del Poder Judicial – *Revista Jurídica* 68, 1-8. Recuperado de: <https://cms.law/en/media/local/cms-grau/files/publications/publication/innovacion-y-transformacion-digital-del-poder-judicial>
- Loayza, L. F. (2022) *Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico en una institución del Poder Judicial*. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98440>.
- López, S. (2020). *La digitalización de documentos y la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Los Olivos*. (Tesis de titulación), Universidad Privada del Norte, Lima. <https://hdl.handle.net/11537/26082>
- Marcacuzco, L. H. (2020). *Sistema del expediente judicial electrónico en el centro de distribución general de la Corte Superior de Justicia de Lima 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Lima – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47328>.
- Monsalve, D. y Gómez, J. G. (2021). Transformación digital: La gestión pública de la nueva era. *Debates IESA*, 25(3). 1-48 <http://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nueva-era/>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación cualitativa – cualitativa y redacción de tesis* (4ta ed.) Colombia. Ediciones de la U. <https://fdiazca.files.wordpress.com/2020/06/046.-mastertesis-metodologicc81a-de-la-investigacioc81n-cuantitativa-cualitativa-y-redaccioc81n-de-la-tesis-4ed-humberto-ncc83aupas-paitacc81n-2014.pdf>

- Núñez, J. (2021). Innovación Digital en el Poder Judicial en el Perú; Aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas. *Revista Iberoamericana de Derecho Informático* 11 (2), 51-66. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8397895>
- Ortega, A. P. (2022). *La digitalización del sistema judicial en el contexto de la pandemia por covid-19, como mecanismo para garantizar la tutela judicial efectiva* (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil, Facultad de Jurisprudencia Ciencias Sociales y Políticas). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/60851/1/BDER-TPrG%20118-2022%20Augracie%20Ortega.pdf>
- Otzen, T. y Monterola C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *Int. J. Morphol.*, 35(1):227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, J. S. (2020). *La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Lima- Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47488>.
- Patton, M. (2002). *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3rd edition. Sage Publications, Inc. <https://aulasvirtuales.files.wordpress.com/2014/02/qualitative-research-evaluation-methods-by-michael-patton.pdf>
- Pérez, J. J. y Zambrano, J. O. (2021). *Retos contemporáneos de la Digitalización de la Justicia*. Universidad Pontificia Bolivariana. <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/8666/Retos%20contempor%C3%A1neos%20de%20la%20digitalizaci%C3%B3n%20de%20la%20justicia.pdf?sequence=1>.
- Pizarro, H. (2022). *Paradigma de la justicia digital y derecho fundamental a la justicia: Desafíos para el Poder Judicial peruano*. (Tesis de Doctorado, Universidad Cesar Vallejo) Tarapoto- Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78681>.
- Quijia-Pillajo, J., Guevara-Rosero, C. y Ramírez-Álvarez, J. (2021). Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014. *Revista Politécnica*, 47(1), 17-26. <https://doi.org/10.33333/rp.vol47n1.02>.

- Redacción Gestión. (2021). *Poder Judicial ha acumulado 3.3 millones de expedientes sin resolver durante la pandemia*. Lima: Diario Gestión. [https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vfxUAQWE\\_LAoJ:https://gestion.pe/peru/poder-judicial-ha-acumulado-33-millones-de-expedientes-sin-resolver-durante-la-pandemia-nndc-noticia/&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe/](https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:vfxUAQWE_LAoJ:https://gestion.pe/peru/poder-judicial-ha-acumulado-33-millones-de-expedientes-sin-resolver-durante-la-pandemia-nndc-noticia/&cd=11&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe/).
- Salaverry, L. (2022). *La implementación del trabajo remoto y la protección del principio de economía y celeridad procesal en los juzgados del Valle Chicama*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo) Trujillo- Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/93711>.
- Samora, P. A. (2022). Gobierno electrónico para el desarrollo de la calidad de servicio público latinoamericano en tiempo de COVID-19: revisión sistemática de la literatura. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3293-3315. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2834](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2834).
- Soler, M. (2018) ¿Cómo digitalizar productos o servicios de manera efectiva? 28 de Junio. *Sociedad de la Innovación - SDLI*. Recuperado de <http://sociedaddelainnovacion.es/digitalizar-producto-servicio-manera-efectiva/>
- Suárez, M. (2007). *El saber pedagógico de los profesores de la universidad de los andes Táchira y sus implicaciones en la enseñanza*. UNIVERSITAT ROVIRA I VIRGILI ISBN: 978-84-690-7627-9 / DL: T.1383-2007. <http://hdl.handle.net/10803/8922>.
- Trujillo, G., Rodríguez, L., Mejía, D. y López, R. (2022) Transformación digital en América Latina: una revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1519-1536. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.15>.
- Valencia, P. J. (2017). La gestión judicial y su implementación dentro del Poder Judicial de la Federación. *Revista del Instituto de la Judicatura Federal*. (29), 265-277. <https://revistas.juridicas.unam.mx>
- Vega, J. J. (2019). *La Disrupción de la Legaltech en el Mundo Jurídico*. En *Derecho de las TICS en Iberoamérica* Obra Colectiva de FIADI. Ed. La Ley Montevideo, Uruguay. 2019. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7966832>.

Westreicher, G. (2021). Digitalización. 14 junio  
<https://economipedia.com/definiciones/digitalizacion.html>

Yarleque, Y. E. (2018). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa, 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Tarapoto – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27613>.

Zurita, J. (2020). Acceso a la justicia en tiempos de COVID-19, caso Tabasco, México  
Access to Justice in Times of COVID-19. *Publicaciones e Investigación* 14(2),  
ISSN-e 2539-4088. Tabasco- México.  
<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/publicaciones-e-investigacion/article/view/4485/4351> .

## ANEXOS

### 1. MATRIZ DE CATEGORIZACION APRIORISTICA

**PROCESO DE DIGITALIZACION EN LA GESTION PROCESAL POSPANDEMIA EN UN DISTRITO JUDICIAL DE LIMA, 2022**

	PROBLEMA	OBJETIVOS	CATEGORIAS	SUBCATEGORIAS	METODOLOGIA
<b>Nº</b>	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>PROCESO DE DIGITALIZACION</b>	IMPLEMENTACION DEL PROCESO DE DIGITALIZACION	<b>TIPO:</b> BASICA <b>DISEÑO:</b> FENOMENOLOGIA <b>MUESTRA:</b> 07 PARTICIPANTES <b>ESCENARIO:</b> DISTRITO JUDICIAL LIMA ESTE <b>TECNICA:</b> ENTREVISTA
<b>A</b>	¿Cómo es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?	Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022		FUNCIONAMIENTO DEL PROCESO DE DIGITALIZACION	
	<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>		EXPECTATIVA DEL SERVICIO	
<b>1</b>	¿Cómo es el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?	Analizar el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022		PRODUCTIVIDAD PROCESAL	
<b>2</b>	¿Cómo es el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?	Analizar el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022	<b>GESTION PROCESAL</b>	CELERIDAD PROCESAL	
	¿Cómo es la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?	Analizar la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022.		SATISFACCION DEL USUARIO	



## 2. CERTIFICADOS DE VALIDACION

### GUÍA DE ENTREVISTA

“Proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en el distrito judicial de Lima Este, 2022”.

#### Datos de la Investigación

Fecha: ..... Hora: .....  
Lugar: .....  
Entrevistador: .....  
Entrevistado: .....

#### Introducción:

La finalidad de la presente entrevista es: Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022. En tal sentido, el participante elegido forma parte de la caracterización de los participantes definidos, por lo que sus aportes serán de suma utilidad para la presente investigación.

1. ¿Cómo es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima?
2. ¿Cuál es la forma de capacitación del personal respecto de las herramientas de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
3. ¿Cómo es el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
4. ¿Cree Ud., que la implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal estaría brindando una atención rápida y eficiente?
5. ¿Cómo es el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?
6. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que dificultan el debido funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
7. ¿Cómo es la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia?
8. ¿Qué beneficios cree Ud., ha permitido la digitalización en la gestión procesal

en el del Distrito Judicial de Lima Este?

9. En cuanto a su experiencia ¿Cree Ud. que el proceso de digitalización en la gestión procesal ha sido satisfactorio para el usuario y/o litigante?

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Es propicia la oportunidad para agradecerle por su participación en la aplicación del presente instrumento de investigación.



**HAY SUFICIENCIA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: LIZANDRO CRISPÍN, ROMMEL   DNI: 09554022

Especialidad del validador: METODÓLOGO

**Relevancia:** El ítem corresponde al concepto técnico formulado.  
**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.  
**Claridad:** La redacción sin dificultades alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 22 de octubre de 2022

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## GUÍA DE ENTREVISTA

“Proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en el distrito judicial de Lima Este, 2022”.

### Datos de la Investigación

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

Entrevistador: .....

Entrevistado: .....

### Introducción:

La finalidad de la presente entrevista es: Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022. En tal sentido, el participante elegido forma parte de la caracterización de los participantes definidos, por lo que sus aportes serán de suma utilidad para la presente investigación.

1. ¿Cómo es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima?
2. ¿Cuál es la forma de capacitación del personal respecto de las herramientas de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
3. ¿Cómo es el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
4. ¿Cree Ud., que la implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal estaría brindando una atención rápida y eficiente?
5. ¿Cómo es el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?
6. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que dificultan el debido funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
7. ¿Cómo es la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia?
8. ¿Qué beneficios cree Ud., ha permitido la digitalización en la gestión procesal

en el del Distrito Judicial de Lima Este?

9. En cuanto a su experiencia ¿Cree Ud. que el proceso de digitalización en la gestión procesal ha sido satisfactorio para el usuario y/o litigante?

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Es propicia la oportunidad para agradecerle por su participación en la aplicación del presente instrumento de investigación.



**HAY SUFICIENCIA**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: ..... **HUAYTA FRANCO, YOLANDA JOSEFINA**   DNI: ..... **09333287**

Especialidad del validador: ..... **METODÓLOGA**

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

Lima, 22 de octubre de 2022

  
Firma del Experto Informante.  
Especialidad

## GUÍA DE ENTREVISTA

“Proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en el distrito judicial de Lima Este, 2022”.

### Datos de la Investigación

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

Entrevistador: .....

Entrevistado: .....

### Introducción:

La finalidad de la presente entrevista es: Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022. En tal sentido, el participante elegido forma parte de la caracterización de los participantes definidos, por lo que sus aportes serán de suma utilidad para la presente investigación.

1. ¿Cómo es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima?
2. ¿Cuál es la forma de capacitación del personal respecto de las herramientas de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
3. ¿Cómo es el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
4. ¿Cree Ud., que la implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal estaría brindando una atención rápida y eficiente?
5. ¿Cómo es el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?
6. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que dificultan el debido funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
7. ¿Cómo es la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia?
8. ¿Qué beneficios cree Ud., ha permitido la digitalización en la gestión procesal

en el del Distrito Judicial de Lima Este?

9. En cuanto a su experiencia ¿Cree Ud. que el proceso de digitalización en la gestión procesal ha sido satisfactorio para el usuario y/o litigante?

**OBSERVACIONES:** \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Es propicia la oportunidad para agradecerle por su participación en la aplicación del presente instrumento de investigación.



HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): .....

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]   Aplicable después de corregir [   ]   No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador: FARFÁN PIMENTEL, JOHNNY FÉLIX                      DNI: 05259132

Especialidad del validador: METODÓLOGO

\*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
\*Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
\*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, su sentido, exacto y preciso.

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

Lima, 22 de octubre de 2022

Firma del Experto Informante.  
Especialidad

### 3. INSTRUMENTO DE RECOJO DE DATOS: GUIA DE ENTREVISTA.

#### GUÍA DE ENTREVISTA

"Proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en el distrito judicial de Lima Este, 2022".

#### Datos de la Investigación

Fecha: ..... Hora: .....

Lugar: .....

Entrevistador: .....

Entrevistado: .....

#### Introducción:

La finalidad de la presente entrevista es: Analizar el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022. En tal sentido, el participante elegido forma parte de la caracterización de los participantes definidos, por lo que sus aportes serán de suma utilidad para la presente investigación.

1. ¿Cómo es el proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima?
2. ¿Cuál es la forma de capacitación del personal respecto de las herramientas de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
3. ¿Cómo es el proceso de implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
4. ¿Cree Ud., que la implementación del proceso de digitalización en la gestión procesal estaría brindando una atención rápida y eficiente?
5. ¿Cómo es el funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia en un distrito judicial de Lima, 2022?
6. ¿Cuáles considera Ud., que son los factores que dificultan el debido funcionamiento del proceso de digitalización en la gestión procesal pospandemia?
7. ¿Cómo es la expectativa del servicio en la gestión procesal pospandemia?
8. ¿Qué beneficios cree Ud., ha permitido la digitalización en la gestión procesal en el del Distrito Judicial de Lima Este?
9. En cuanto a su experiencia ¿Cree Ud. que el proceso de digitalización en la gestión procesal ha sido satisfactorio para el usuario y/o litigante?

OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Es propicia la oportunidad para agradecerle por su participación en la aplicación del presente instrumento de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FARFAN PIMENTEL JOHNNY FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Proceso de Digitalización en la Gestión Procesal Pospandemia en un Distrito Judicial de Lima, 2022", cuyo autor es CABANILLAS CASTRO JUAN DIEGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 17 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FARFAN PIMENTEL JOHNNY FELIX <b>DNI:</b> 06269132 <b>ORCID:</b> 0000-0001-6109-4416	Firmado electrónicamente por: JFARFANP el 27-12- 2022 14:40:38

Código documento Trilce: TRI - 0493517