



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario  
de una corte superior de justicia de Lima, 2023.**

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

**AUTORA:**

Paredes Huamani, Carmen Lucia ([orcid.org/0009-0009-4272-9047](https://orcid.org/0009-0009-4272-9047))

**ASESORES:**

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino ([orcid.org/0000-0003-2365-8932](https://orcid.org/0000-0003-2365-8932))

Dra. Olivo Valenzuela, Silvia Rosario ([orcid.org/0000-0002-6008-6892](https://orcid.org/0000-0002-6008-6892))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2023**

**Dedicatoria:**

A mi madre, porque ella siempre me brindo todo para ser una gran profesional.

A mis sobrinos Alejandra y Alonso, por ser mis más grandes tesoros.

A mi asesor Dr. Soria, por haberme guiado en cada pauta de la elaboración de esta tesis, gracias por tu apoyo y confianza.

**Agradecimiento:**

A mi familia por estar siempre a mi lado y ser mi mayor motivación.

A mis asesores por su guía en la elaboración de la presente investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.", cuyo autor es PAREDES HUAMANI CARMEN LUCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO <b>DNI:</b> 32403439 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2365-8932	Firmado electrónicamente por: AMENACHORI el 02- 08-2023 18:16:24

Código documento Trilce: TRI - 0636998



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PAREDES HUAMANI CARMEN LUCIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
PAREDES HUAMANI CARMEN LUCIA : 43492841 <b>ORCID:</b> 0009-0009-4272-9047	Firmado electrónicamente por: CPAREDESHU1486 el 23-08-2023 21:57:29

Código documento Trilce: INV - 1257194

## Índice de contenidos

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización	13
3.3. Escenario de Estudio	14
3.4. Participantes	15
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.6. Procedimiento	17
3.7. Rigor científico	17
3.8. Método de análisis de datos	18
3.9. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	20
V. CONCLUSIONES	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	36

## Índice de tablas

Tabla 1. Lista de participantes

16

## Índice de figuras

Figura 1. Organigrama oficial de las Cortes Superiores de Justicia del Perú	100
Figura 2. Ficha técnica del instrumento	101



## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo general conocer como se ha desarrollado de manera asertiva la gestión de plataforma tecnológica y la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, así como, el análisis de la influencia de estas plataformas digitales en la eficiencia y calidad de servicio a consecuencia de las restricciones por el COVID 19, implementadas con el fin de no interrumpir los procedimientos judiciales y administrativos.

Se utilizó un enfoque cualitativo, con diseño fenomenológica y tipo básica, al analizar y explicar con mayor énfasis las categorías de investigación, gestión de la plataforma tecnológica y atención al usuario, utilizando instrumentos de guía de entrevista, realizado a los expertos en la materia entre jueces superiores y especializados, especialistas judiciales y administrativos.

La conclusión principal fue que, se desarrolló la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, de una forma adecuada y eficiente, con la implementación de los recursos tecnológicos y humanos, brindando la celeridad en los trámites judiciales y administrativos, la activación de la firma digital, reducción en el tiempo y presupuesto, causando con ello la calidad y eficiencia en la atención al usuario.

Palabras clave: Plataformas digitales, procedimientos, celeridad y eficiencia.

## **ABSTRACT**

This investigation had as general objective to know how the management of the technological platform and the attention to the user of a Superior Court of Justice of Lima, 2023, as well as the analysis of the influence of these digital platforms in the efficiency and quality of service as a result of the restrictions by COVID 19, implemented in order not to interrupt judicial and administrative procedures.

A qualitative approach was used, with a phenomenological design and a basic type, when analyzing and explaining with greater emphasis the categories of research, management of the technological platform and user service, using interview guide instruments, carried out with experts in the field between senior and specialized judges, judicial and administrative specialists.

The main conclusion was that the management of the technological platform for user service of a Superior Court of Justice of Lima, 2023, was developed in an adequate and efficient way, with the implementation of technological and human resources, providing speed in judicial and administrative procedures, activation of the digital signature, reduction in time and budget, thus causing quality and efficiency in user service.

Keywords: Digital platforms, procedures, speed and efficiency.

## I. INTRODUCCIÓN

Con la aparición de la COVID 19 a nivel mundial, que activó las alarmas de prevención y cuidado en ciudades y entornos urbanos, conforme lo señaló la Organización Mundial de la Salud, (2020), y, tras haberse declarado la emergencia sanitaria en marzo del 2020 a nivel nacional, es que el Estado y sus instituciones públicas tuvieron que sumergirse en el mundo tecnológico de plataformas digitales para la atención al usuario, que a la fecha sigue siendo de utilidad, estos fueron optimizándose y adecuándose conforme a las necesidades de cada institución y usuario. En específico se observó la gestión de la plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia, donde mediante ellas se brindó la orientación del uso la de mesa de partes virtual, entrevista virtual con jueces, expedición de certificados digitales, realización de audiencias virtuales, digitalizaciones de expedientes, etc.

En Chile se declaró el Estado de Excepción el 18 de marzo del 2020, por 90 días, donde su institución Judicial desarrolló medidas en las diferentes áreas de la actividad judicial-penal, a fin de garantizar la protección del proceso. En el Informe sobre la situación de los Derechos Humanos en Chile en el contexto de pandemia (2020), señaló que, si bien el Poder Judicial Chileno dictó normativas para llevar a cabo los procesos, no se contó con los medios económicos suficientes para ser implementados, puesto que la pandemia obligo a la utilización de nuevos mecanismos tecnológicos.

Para marzo del 2020 la Corte de Justicia en Perú, no se encontraba interconectada con otras entidades públicas, y menos aún contaba con plataformas tecnológicas para la realización de audiencias o de atención de usuarios, viéndose en la necesidad de implementarlas para la utilidad del servidor y el usuario. Como señala Carrasco (2020), dicha institución no solo enfrentaba un mal conocido como la corrupción, sino que ahora también se enfrentó al COVID-19, poniéndose a prueba su fragilidad institucional, pero esto generó la transformación que se demandaba, por lo que se implementó las herramientas tecnológicas a fin de virtualizar el acceso a la justicia. Para lo cual se elaboraron proyectos en coordinación de las oficinas de Informática y Administración, a fin de

realizar una adecuada actualización de la base de datos de expedientes, adquiriendo escáneres y Softwares, que permitió virtualizar el proceso judicial.

Sin embargo, si bien implementaron estos mecanismos tecnológicos, no se proporcionó equipos logísticos para la realización de las labores jurisdiccionales, ni de la orientación adecuada al usuario judicial para el uso de estas, tampoco se tomó en cuenta que muchos usuarios no contaban con recursos económicos para adquirir aparatos tecnológicos con las cuales se accedía a las plataformas. Al respecto, López (2022) indica que, si bien los abogados reconocían algunas plataformas digitales, la emergencia sanitaria trajo consigo nuevos mecanismos para diversos diligenciamientos, obligando al abogado digital adaptarse a ellas.

Por tal motivo el estudio de este trabajo se enfocó en el desarrollo y servicio realizado el presente año en una Corte de Justicia de Lima, esto motivado a la gestión tecnológica que se implementó con relación a la calidad de atención al usuario judicial, atención en la Mesa de Parte Virtual (MPV), brindando la orientación adecuada, así como las facilidades para las conexiones virtuales en audiencias, acceso a los expedientes digitales, entrevistas virtuales con jueces, entre otros.

Si bien se gestionó la implementación de plataformas tecnológicas en atención al usuario, éstas fueron en etapas de mejoramiento para la satisfacción del usuario en sus requerimientos, ya que, en un inicio se evidenció que los procesos judiciales antiguos no podían ser revisados en estas plataformas, por otro lado, actualmente el ingreso de documentos por MPV redujo en tiempo y economía la presentación de escritos, así como la información solicitada el usuario.

Es por ello que, la investigación busca determinar la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario, por lo que se planteó el problema general: ¿Cómo se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023?; así mismo, los problemas específicos: ¿De qué manera la mesa de partes virtual ha manifestado eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023?, y ¿De qué manera la página web ha sido medio alternativo eficiente y

satisfactorio de difusión de información de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023?.

Conforme a lo mencionado de la problemática, la justificación teórica de la investigación resulta en lo posible, conocer la gestión de la plataforma tecnológica de la atención al usuario para poder obtener un mayor campo de información confiable. Asimismo, la justificación práctica, implicó en la implementación de plataforma tecnológica en los procedimientos judiciales como la MPV y la pagina de web, donde impactó de manera trascendente a la sociedad, como un mecanismo alternativo de información y aplicación a la atención al usuario, con la finalidad de resguardar y mejorar el principio de celeridad, derecho de los usuarios y el debido procedimiento; por otro lado, la justificación de esta investigación de forma metodológico, que servirá como bandeja de información donde se exponen los antecedentes y teorías, tanto como las conclusiones, por lo que, servirá a más investigadores o exploradores a un mejor desarrollo de la plataforma tecnológica que repercuta a un buen servicio a la atención al usuario y en la calidad de servicio en una Corte Superior de Justicia de Lima.

Con respecto al objetivo general: Manifestar como se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023; y como objetivo específico: Explicar de qué manera la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, y Explicar si la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

En cuanto al supuesto general, se planteó: Se ha desarrollado impactantemente de manera asertiva la gestión de plataforma tecnológica y la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023; así mismo, los supuestos específicos: Se evidencia que ha existido un impacto eficiente en la mesa de partes virtual y la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, así también, se advierte que ha existido mayor dominio en la página web como un medio de satisfacción en la difusión de información de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo, a la Ley N° 27658 que, aprueba la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002), se promulgó el proceso de modernización en sus diferentes ámbitos e instancias respectivas, con el propósito de perfeccionar los lineamientos de la gestión pública e inducir a las instituciones del Estado aplicar los recursos tecnológicos, así como, la implementación de las plataformas tecnológicas de atención.

Asimismo, el Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, la Política Nacional de modernización de la Gestión Pública al 2030, se entiende que es un proceso de gestión persistente de mejorar con el objetivo de que las actuaciones del Estado conlleven a las necesidades y probabilidad de los usuarios y ciudadanos. Asimismo, se encarga de la evaluación y supervisión a efectos de implementar las modificaciones y reajuste provechosos, con el objetivo de optimizar las intrusiones públicas.

En el contexto internacional, de acuerdo con la investigación científica, se destacan los siguientes trabajos de investigación:

Corrales (2022), en su investigación que estudia la calidad del servicio en el sector público y la relación con los usuarios, señala que estuvo enfocada en determinar cómo los usuarios de los servicios públicos en Ecuador califican los mismos, obteniendo información si existía la conexión entre la eficiencia de servicio y la satisfacción del usuario. Realizando la medición de correlaciones entre las dimensiones de las categorías eficiencia del servicio y satisfacción al usuario, concluyendo en los resultados que existía una alta relación directa entre estos dos como así lo señalaron los usuarios.

Por su parte, García (2021), en su estudio respecto del análisis del comportamiento de las plataformas digitales por el aislamiento por COVID 19 en México, señala que a inicios del 2020 dado al decreto de la emergencia sanitaria por la pandemia y aislamiento, es que se presentaron variaciones entre los consumidores, siendo una de las más importantes las redes sociales entre los usuarios. Por lo que una de las necesidades dentro de la pandemia fue atender

los servicios de inversión de los usuarios con nuevas opciones mediante plataformas digitales, analizando el comportamiento de estas hasta garantizar su seguridad.

También, Fonseca & Stephanie (2021), indican en su tesis denominada “¿Cuál fue la reacción de la justicia ante el COVID 19?”, que se hizo necesario que los entes de justicia tomaran decisiones que prioricen el derecho a la salud, se dispuso la interrupción de términos procesales, salvo para acciones de tutela y de índole penal, se priorizó el trabajo en casa y las audiencias virtuales, aunado a ellos se establecieron publicaciones de estados electrónicos y actuaciones en el portal web oficial del Poder judicial, ordenándose capacitaciones para los operadores de justicia, y se determinó un plan de digitalización de expedientes, haciendo uso de la tecnología de la información y las comunicaciones.

Por su parte en su artículo llamado “Justicia digital: propuestas de innovación”, Aguirre (2021), hace referencia a la justicia judicial como un medio para poder llevar a cabo los procesos jurídicos, utilizando medios tecnológicos de información y comunicación. A raíz de la crisis sanitaria por la pandemia del COVID-19, se debatió el tema de efectuar trámites de manera digital y virtual, esto con el objetivo de no paralizar la impartición de justicia. Encontrándose con una brecha importante en el uso de tecnología de información de los operadores de justicia en México, por lo que el avance en las tecnologías de información ofreció una mayor rapidez en los procesos judiciales.

En tanto Salvador (2020), hace mención en su artículo de investigación: Ejes y factores esenciales de la transformación digital en la administración pública. Se planteó la transición digital del sector público partiendo de la indagación de documentación, contando con la participación de 43 expertos, aplicando el método Delphi. Teniendo como conclusión que la transformación digital en la administración pública a una modernización digital y la implicancia de esta a un proceso político de reingeniería e interacción con los ciudadanos a fin de satisfacer sus necesidades debe constar de acciones de info-alfabetización de los ciudadanos y los servidores públicos a fin de promover el acceso y participación.

En el contexto nacional, de acuerdo con la investigación bibliográfica, se destacan los siguientes trabajos de investigación:

Núñez (2021), refiere en su artículo “Innovación Digital en el Poder Judicial en el Perú: Aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas”, que en el contexto de la pandemia se desarrollaron aplicaciones con medios de inteligencia artificial aplicadas en el ámbito judicial que incluía raciocinio jurídico establecido en casos, argumentación formal, lenguaje jurídico y creación de documentos. Estas nuevas tecnologías de celeridad y transparencia requieren de una aplicación sistemática y articulada de conectividad digital, educación digital, innovación, inclusión digital, que generó efectos sociales y de valor a las personas.

Por su parte, Guevara (2021), señala en su tesis denominada “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del gobierno regional de Cajamarca, 2020”, para optar el grado de Maestro en Ciencias de la Universidad Nacional de Cajamarca, donde realiza la investigación utilizando instrumentos técnicos de calidad de servicio para comprobar la satisfacción de los usuarios y los factores relacionados con dicha satisfacción, así como la calificación a la insatisfacción. Así también señaló la falta de formación administrativa adecuada en temas de calidad de servicio por parte del área de gerencia, generando ello que se ignoren aspectos importantes con respecto a la atención al usuario.

Así mismo, Sánchez (2021), en su tesis denominada “Las audiencias virtuales en tiempos del COVID: Hacia una igualdad tecnológica”. El SARS-CoV2 trajo consigo el aislamiento social, generando nuevos retos en las instituciones que administran justicia, siendo una de ellas el uso de herramientas tecnológicas que permitieron ininterrupción de los procesos judiciales, por lo que dispusieron la continuación de los procesos mediante audiencias virtuales. Sin embargo, la realidad en la institución sobre el uso de estas plataformas presentaba grandes brechas en las zonas más vulnerables a nivel territorial, generando indefensión de las partes procesales. Por lo que dicha investigación era analizar la regularización de las audiencias virtuales y las brechas tecnológicas existentes al acceso a la justicia, concluyendo que el servicio de justicia que se brindó en los órganos



jurisdiccionales en el tiempo de pandemia mediante la implementación de la tecnología generó grandes desafíos, que fueron superados de forma progresiva, buscando disminuir el tiempo necesario de un procedimiento procesal, garantizando los derechos fundamentales al debido proceso.

Además, Phang (2020), realizó una investigación con el objetivo de explicar la calidad de servicio en forma general, por las oficinas de atención al ciudadano y el grado de instrucción, divisada por los participantes de una institución pública del departamento de Lambayeque, señaló que, de octubre 2019 a enero del 2020, la calidad de servicio que recibieron los contribuyentes era un tema de interés y preocupación de la institución que es materia de investigación. Dentro de los principales problemas hallados fue la falta uniformidad de criterios, escasa claridad de normas que dificultan el entendimiento de los contribuyentes, así como deficiencias informáticas, fallas lentitudes y caídas de sistemas.

Así también, Huamán (2018), con su tesis de investigación sobre la calidad en los servicios que brinda el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (RENIEC), que tenía como objetivo determinar el nivel de percepción de los clientes en relación con los servicios que ofrece en esta institución. La muestra fue tomada en 1,213 personas, utilizando 09 encuestas validadas por la Gerencia de Procesamiento de Registros Civiles del Renace, concluyendo que el nivel de apreciación de los usuarios del servicio ofrecido por RENIEC se encontraba dentro de los parámetros de bueno y muy bueno.

Como fundamentación Teórica, en lo respecta a la primera categoría de Plataforma tecnológica se contó con la teoría de Hartman & Zumblink (2019), señalan que “los órganos de Justicia por el mundo fueron impactadas por la implementación de soluciones de automatización. Es por tanto una directriz para definir una serie de medidas estratégicas tanto para la ejecución de la propia actividad como para las decisiones valiosas desde el punto de vista de gestión y flujo de trámite”. Así también se puede observar lo manifestado por Ibarra (2019), “Es fundamental impulsar la innovación en nuestras profesiones y estar abierto a colaborar con otras disciplinas y ámbitos profesionales o sectores, ya que la revolución digital abrirá más la oportunidad y necesidad de reinventar (...). En

tanto lo señalado por, Ruiz (2018), indica que “el arribo de la tecnología al procedimiento del ámbito judicial tuvo suficiente respaldo normativo que permitió su innovación y actualización constante, con el fin de conseguir que un expediente electrónico se instaure definitivamente”. Por su parte, Sánchez (2017), definió plataforma tecnológica como “la integración de varios componentes que, en su caso, permiten el desarrollo de software. Estos componentes variaban desde los frameworks y páginas web, hasta los repositorios de datos que sirven como bases de datos”. Las plataformas digitales deben contener información útil y relevante para elaborar un producto informativo, que permita cumplir con el objetivo, así mismo ésta cuenta con etapas de construcción y despliegue de código fuente. En este sentido se cierra una idea en conjunto donde los autores coinciden en sus postulados al señalar la gestión de plataformas tecnológicas es una innovación digital en un proceso judicial en una medida estratégica que ha posibilitado obtener soluciones con inteligencia artificial y principios de justicia cibernética, con la proyección que ésta sea del alcance de todos los usuarios.

Para el estudio, Sánchez (2017), concuerda con otros autores (Quispe & Vílchez, 2017; Alva, 2011); para definir las subcategorías: Mesa de Parte virtual y pagina web.

Quispe & Vílchez (2017), para definir Mesa de Parte virtual, como el área encargada de derivar los documentos ingresados a las dependencias que correspondan, además de ser el responsable en cumplir dichas acciones mediante un procedimiento administrativo, así misma, Alva (2011), lo define como la unidad de recepción documental y registro. Para la definir Pagina Web, Calcáneo (2020), señala que es una página conformada por un solo documento que cuenta con una URL específica.

Mesa de parte virtual: Es una herramienta de software utilizada en un centro de trabajo, para registrar y controlar tiempo, personal, materiales, documentos, permitiendo el flujo organizado y monitoreado en la recepción de documento.

Página web: en el presente trabajo se define como un sitio de internet que permite la comunicación entre usuarios, conformada por un conjunto de documentos electrónicos codificados.

Además, el Decreto Legislativo N° 1412, Ley que aprueba el Gobierno Digital, esta disposición, enmarco de manera global el mundo digital en las entidades y/o instituciones del estado, con la disposición a la implementación de los medios digitales y tecnológicas en los gobiernos centrales, regionales y locales, a efectos que se desarrolle y trascienda el gobierno digital y electrónico en los procedimientos o trámites administrativos y judiciales, que se fomenta a través de los usuarios, es así, que cada entidad se debe regir ante dicha disposición, sin embargo, esto acarrea una reforma de recurso humano, tecnológico y económico que debe implementar las instancias pertinentes, siendo pieza fundamental el pronunciamiento del ejecutivo, en lo que respecta, a las modificaciones de sendos de normas o dispositivos legales, dado que en la actualidad se mantiene con los expedientes en físico y atención presencial, puesto que no se cuenta con los mecanismos digitales para marchar con este procedimiento, siendo así, que la norma madre del procedimiento administrativo que rige y regula en las entidades del estado, al igual que el poder judicial, es el Texto Único del Procedimiento Administrativo General de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, donde se estableció los mecanismo de presentación de expedientes y la notificación de actos administrativos, también existen en cada institución lineamientos, manuales, directivas y TUPA que intervienen en los requisitos y procedimiento de cada pedido, las cuales al implementarse en su totalidad el gobernó digital, se debe reformar y modificar los dispositivos legales y administrativos mencionados, no obstante, es oportuno señalar, que producto a la pandemia del COVID 19 se adecuo de forma obligatoria la digitalización y modernización en los trámites judiciales y administrativos, puesto que el estado de emergencia nacional restringía la libertad al libre tránsito para evitar la propagación del virus.

En lo relacionado, al tema en concreto, la Corte Superior de Justicia de Lima Norte, por Resolución Administrativa N° 00034-2020-P- CSJLIMANORTE-PJ de fecha 24 de abril de 2020, aprueba y oficializa la utilización y aplicación de la plataforma virtual de atención al usuario, a causa del Estado de Emergencia a partir de esa fecha, es así, que se implementó la mesa de partes virtual para la presentación de expedientes judiciales, así como, trámites administrativos que involucran la atención al usuario obteniendo la eficiencia en el servicio brindado, a

efectos de no paralizar la atención y las labores jurisdiccionales y administrativas, que no perjudiquen los plazos establecidos de acuerdo a norma para el desarrollo de los expedientes, con la finalidad de cumplir con las metas trazadas y compromiso de desempeño; por otro lado, mediante Resolución Administrativas N° 118-2020-CE-PJ de fecha 11 de abril de 2020, se aprobó prorrogar la suspensión de plazos procesales, y, las labores administrativas de los servidores en un lapso de 14 días calendarios, por el tiempo del estado de emergencia nacional, sin embargo, dicha disposición se extendió hasta el presente año, estando en la actualidad con aplicación de la mesa de partes virtual y en físico; de otra manera, dicha disposición fue de aplicación para el cambio de modalidad de servidores, dado que los expedientes ingresaban por mesa de partes virtual, y trabajaban desde sus domicilios, estando acorde con lo establecido por SERVIR.

Para el caso, de la segunda Categoría, atención al usuario, siendo que estas se realizan mediante el esfuerzo para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario. La Comisión Nacional de Atención al Usuario Judicial – CONAUJ, busca establecer las insuficiencias de la Administración de Justicia para la eficiencia oportuna de los usuarios y así poder aventajar los modelos en la distinguida imagen del Poder Judicial. Estrada (2007), señaló que la calidad del servicio es la ventaja competitiva de una organización, y que este es el reflejo del compromiso mediante la empatía de quienes conforman una institución orientada en la atención y servicio al público, enfocado a una gestión de satisfacción. Así también, Pacheco (2017), señala que las entidades gubernamentales se debe ofrecer servicios que disminuyan el tiempo de realización de trámites, aumentando su credibilidad y mejorar el vínculo con el usuario, promoviendo la participación ciudadana.

Por su parte Arellano (2017), señala que “Las instituciones del estado destinadas a ofrecer servicios, deben direccionarse a la satisfacción de los usuarios ante los procedimiento o trámites judiciales, siendo estas, una percepción buena y eficiente en los resultados, obteniendo una opinión positiva, y que la entidad tiene que cumplir con las necesidades y expectativas señaladas en los procedimientos para la calidad de servicio”, quiere decir, que mientras mejor sea la calidad de su servicio, mayor será la satisfacción del usuario y esto garantiza éxito en la

administración. Así también, Gaffard & Pervin & Mahmud (2018), mencionan que la calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del cliente; bajo esta lógica lo usuarios que cuentan con un servicio de calidad obtienen una mayor satisfacción, ocasionando las acciones de recomendaciones. Es por ello que en las últimas décadas el mercado experimentó una evolución que obligó a las empresas a cambiar sus estrategias de negocios, es por ello que se necesita recabar constantemente información respecto de las necesidades de los usuarios, para adaptar los productos y prestar un buen servicio a cada cliente con un trato personalizada, Mateos de Pablo (2019).

Así mismo, López & Vega (2017), señala que desde que se encaminaron en el Perú las mejoras de atención al ciudadano, se obtuvieron buenos resultados, sin embargo, aún quedan pendiente factores técnicos y políticos con la participación ciudadana y la colaboración intergubernamental que impulse la reforma continua. Por su parte, Contreras (2013), postula que la evaluación final de un cliente después de haber sido atendido para ser considerado de calidad, éste debe mantenerse de manera constante y debe ocurrir repetidamente, con amabilidad y empatía al público en general.

Con respecto a la atención del usuario en plataformas digitales, DeLisi & Michaeli (2021), abogan por que las empresas adopten una cultura digital, capacitando a sus clientes y aumenten la autosuficiencia digital, señalan que las empresas que no se adapten a esta nueva era digital perderán ventaja competitiva.

Para el estudio, Arellano (2017), concuerda con otros autores (Izquierdo, 2021; Pérez & Gardey, 2014), para definir dos aspectos: Eficiencia en la atención o servicio y satisfacción del usuario.

Izquierdo (2021), para definir la subcategoría eficiencia de servicio, se construye en la mente del consumidor basado en sus necesidades, debiendo exceder sus expectativas o esperanzas de un determinado servicio. Con respecto a la subcategoría satisfacción del usuario, Pérez & Gardey (2014), hace referencia al nivel de conformidad del usuario cuando utiliza un servicio o en el caso de un cliente al realizar una compra.

Eficiencia de servicio: Enfocado desde el beneficio de otorgar un mejor servicio, juega un papel importante que busca garantizar que los usuarios reciban un servicio excepcional.

Satisfacción del usuario: Percepción de los usuarios sobre la calidad de un producto o servicio, éste puede ser medido por encuestas o entrevistas.

Por otro lado, es importante señalar Moreyra (2020) que la difusión de la información es el proceso o canal donde transmiten información expresión al usuario, a efectos de conocer un tema la cual está basada en la búsqueda por interés, esto puede ser por aplicaciones de operador o redes sociales; obteniendo como resultado la solución o respuesta de lo buscado, siempre y cuando sean fuentes confiables y certeras , hoy en día, la mayor difusión en la información se encuentran en las redes sociales, tal es así, que las entidades del estado cuentan con la mismas y de fácil acceso al usuario.

Del mismo modo, la Autoridad Nacional del Servicio Civil , ha determinado que la calidad del servicio al usuario, ha ocurrido con mayor eficiencia, a través de la implementación de las plataformas digitales y la modalidad de trabajo de los servidores, tal como, lo expresa la Resolución Ejecutiva N° 0039-2020-SERVIR-PE, aprobó la directiva que disponía el de trabajo remoto en las entidades del Estado a causa de la emergencia nacional, de dispuso que todas las instituciones que realizaran actividades de forma presencial debían priorizar el trabajo remoto y así para evitar la propagación del virus, buscando que se continúen con las operaciones administrativas y la atención a la ciudadanía, cumpliendo con los parámetros el debido procedimiento, así como plazos establecidos por la norma, contribuyéndose a una mejor calidad de servicio eficiente.

### **III. METODOLOGÍA**

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

Al respecto, del trabajo de estudio fue de tipo básica, en relación con lo señalado por CONCYTEC (2018) puesto que, dicha investigación contribuirá a obtener que se creen nuevas cogniciones superiores y una razonable justificación de los sucesos que se motivan en la existencia, en merito a la descripción y detalle en el tiempo y espacio de la presente problemática, además, este tipo de investigación se caracteriza por no buscar resultados o juicios ya existentes.

Asimismo, en esta materia de estudio se empleará el método inductivo, por lo que, Garcés (2000) señala que ese procedimiento engloba de los supuestos particulares a lo general, independizando los extremos de las premisas, consiguiendo las mismas definiciones o resultados preexistentes, siendo estas, los resultados generales de los estudios determinados, a raíz de los conceptos individuales o particulares.

En consecuencia, en este materia de estudio se utilizó el diseño de fenómenos que conforme a lo relatado por la autora Fuster (2019) esto se origina en las prácticas o costumbres de los individuos en sus quehaceres diarios, por lo cual, busca consecuencias del sentido real, se entiende que, esta forma de diseño pretende de explorar, describir y entender las vivencias de los sujetos y participantes, así como, los hechos que indagan y descubren los elementos análogos pasibles de comprobarse en las experiencias fehacientes, siendo el elemento competente la guía de entrevista.

Se desarrolló un método de enfoque cualitativo, puesto que el conflicto natural no fue desnaturalizada e inexacto, la finalidad consistió enmarcado en el compendio de información, en su efecto, es preciso mencionar a Hernández et al (2018) el cual manifestó que la existencia del enfoque cualitativo está fijada en estudiar la naturaleza de la realidad problemática en su régimen primigenia, concibiendo una descripción de hechos relacionados con los participantes de esta investigación.

#### **3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización**

En lo relacionado, al presente estudio con enfoque cualitativo y sus

respectivas categorías y subcategorías, Arbaiza (2013) expone que las categorías es la sustancia de la problemática general, el instrumento del estudio, son rangos superiores; producto a una investigación más integra y, deben determinarse las subcategorías como consecuencia de los compuestos de la categoría, accediendo a estudiar con más veracidad a la materia de investigación.

Del mismo modo, este estudio, planteo como i) primera categoría, plataforma tecnológica, de la cual, la Subcategorías son, mesa de partes virtual y pagina web y ii) segunda categoría, atención al usuario, de la cual, las subcategorías son, eficiencia de servicio y satisfacción al usuario.

Con relación a la teoría de las categorías, se considera a la Plataforma tecnológica, como una herramienta digital, en la cual, consiste, gestionar y controlar contenido digital en diversos aspectos de la virtualidad, que las empresas o instituciones del estado deben contar como medios informativos del procedimiento o trámite administrativo, con la finalidad de facilitar las ejecuciones de una actividad. Siendo las subcategorías mesa de parte virtual y pagina web.

Y con relación a la segunda categoría Atención al usuario, esta tiene como finalidad brindar atención a los ciudadanos, de manera que se evidencie la calidad de servicio y la satisfacción en la atención, con el propósito que oriente en los tramites administrativo y judiciales que brindan en dicha Corte. Siendo sus subcategorías eficiencia de servicio y satisfacción al usuario.

### **3.3 Escenario de estudio**

Según, Carrasco (2009) manifiesta que, en las tesis de investigación de enfoque cualitativo, el ambiente y/o escenario de investigación está adaptado en una agrupación de sujetos, hechos y eventos, por lo que emplea la guía instrumental de documentos y entrevistas, a efectos de recopilar información direccionada a los habitantes que se estudia, dicho escenario debe ser amplio y accesible a fin de recabar información pertinente para la investigación.

Se detalla, que el espacio o ambiente de estudio (denominado escenario) de esta investigación se desarrolló en las instalaciones de una Corte Superior de Justicia de Lima, ubicada en la Avenida Carlos Izaguirre 176, Independencia.



Desarrollándose las entrevistas a los sujetos participativos, operadores de esta Corte de Justicia, tales como de los juzgados especializados, salas superiores y oficinas administrativas, donde expresaron sus conocimientos y experiencias en virtud de los sucesos vividos como trabajadores de esta institución.

### **3.4 Participantes**

Es un conjunto de personas, la cual, se convierten en sujetos participativos, y cumplen una actividad en el escenario de estudio de la materia, donde por sus propias experiencias vividas, tanto laboral y profesional, así como, sus condiciones de vida, opiniones que adquieren un interés particular en el investigador, a efectos de continuar con las acciones prácticas de resultados y conclusiones del estudio, con la finalidad obtener los supuestos a los objetivos general y específico. (Abanto, 2014).

Ahora para la elección de los participantes, se empleó el discernimiento e idoneidad, con el objetivo de crear respuestas o resultados más específicos y exactos sobre la materia de estudio de investigación para poder discriminar los supuestos hacia los objetivos (Behar, 2008), es por ello, que concurrió a diez (10) especialistas expertos sobre la materia, personas competentes con destacada trayectoria laboral en una Corte Superior de Justicia, dado que expondrán sus fundamentos a base del conocimiento y experiencias laborales y profesionales de forma concisa y precisa, con el criterio pertinente que definen mejor el estudio.

En ese sentido, fueron seis (06) jueces especializados, y (04) especialistas judiciales y administrativos, de acuerdo con su grado de profesionalismo y especialización, siendo de profesión abogados e ingenieros y/o afines, de los juzgados especializados, salas y unidad administrativas de la Corte Superior.

Con relación a los criterios de inclusión, se realizó con operadores de justicia con una experiencia laboral mínima de cinco años en el aparato judicial, así mismo, la exclusión se dio entre operadores con experiencia laboral del último año judicial.

Al respecto, a continuación, se detallada a los participantes que van a hacer entrevistados:

Tabla 1

*Lista de participantes*

<b>Participantes</b>	<b>Genero</b>	<b>Profesión</b>	<b>Cargo</b>
P1	M	Abogado	Juez Superior especializado en lo penal
P2	F	Abogada	Juez Superior especializado en lo penal
P3	F	Abogada	Juez Superior especializado en lo civil
P4	F	Abogada	Juez especializado en lo penal.
P5	M	Abogado	Juez especializado en lo penal.
P6	M	Abogada	Juez especializado en lo penal.
P7	F	Ingeniero	Jefe de oficina de Informática
P8	F	Abogado	Secretario judicial
P9	F	Abogada	Secretaria judicial
P10	M	Abogado	Especialista de audiencias

### 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo, a Sánchez (2017) define como procedimiento donde se agrupa toda información que va ser recopilada a través de la guía instrumental, esto es, las entrevistas donde permitirá plasmar los conocimientos en base a la problemática de estudio, bajo la validación de juicios de expertos donde intervinieron un juez metodólogo y dos temáticos; asimismo que, Del cid, Méndez y Sandoval (2007) señala que, como versa al tema de un instrumento particular de entrevista este proceso es un mecanismo primordial para recabar la información y datos que subsumen a los objetivos de la investigación; que conlleva a los resultados del estudio.

Se utilizó el procedimiento de recabar los datos por la entrevista, que consistió en dialogar con los entrevistados, a efecto que expresen las respuestas de las interrogantes; siendo así para los autores Ñaupas, Novoa y Villagómez (2013) manifiestan que la entrevista es la técnica o instrumento de recopilación de datos, que coadyuba a la investigación, a través del dialogo entre dos personas, llamadas entrevistador y entrevistado, donde expresan sus conocimientos y experiencias a base de su especialidad, cargo o función.

Es así que, la guía de entrevista, esta agrupada por nueve (09) preguntas objetivas, amplia y abierta que se formuló en base a las objetivos de la investigación, a efectos que los entrevistados se explayen y expongan sus conocimientos y experiencias de la problemática, puesto que son juicios de

expertos en la materia, los jueces, especialistas judiciales y administrativos de una Corte Superior de Justicia, profesionales en derecho e ingeniería que desempeñan la funciones en los juzgados y oficinas administrativas.

### **3.6 Procedimiento**

En relación, a lo señalado por Abela (2007) el procedimiento de esta investigación parte del enfoque cualitativo, con un método inductivo y con tipo básica, que conlleva a analizar y explicar fenómenos existentes en la problemática real, con indagaciones específicas y general en base a las categorías y subcategorías, que son concordantes con los objetivos, con el fin de obtener resultados en base a recolección de datos, que es la entrevista, y con ello, acarrea las conclusiones y parten las recomendaciones, con la finalidad de cumplir con el propósito de la investigación cualitativa.

Se utilizo diversos procedimientos para llegar a recabar la información en cada una de las instalaciones de los juzgados especializados, salas superiores y oficinas administrativas, asimismo, se usó los medios telefónicos, coordinaciones por vía WhatsApp donde se concretó los días y horas de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de cada experto, es así, que uso el método de recaudación de datos, en lo que respecta a las plataformas digitales y la atención al usuario, el impacto que ocasionó en una Corte Superior de Justicia, efectuándose las entrevistas presenciales en sus despachos y oficinas administrativas.

Este procedimiento también está inmerso en el método de triangulación, siendo una sistematización de estudio de datos compuesto por los objetivos, problema general, guía de entrevista y resultados que engloban la conclusión de cada objetivo, y con ello, se corrobora la confiabilidad de la investigación y los resultados que se ha analizado y explicado en el marco teórico. Okuda (2005).

### **3.7. Rigor científico**

Al respecto, según Sandín (2003) el rigor científico es aquella, que a base de las investigaciones realizadas sigue una secuencia de análisis e interpretaciones, a efectos de validar y revisar la semejanza entre la credibilidad y aplicabilidad de la

metodología en el estudio de la problemática, obteniendo conclusiones que sean semejantes y auténticos a los trabajos previos de investigación; por lo que, el procedimiento de la recopilación de datos debe encajar con los objetivos y resultados, a través de la existencia de la coherencia y relación con la problemática de estudio, siendo la entrevista pieza fundamental para obtener aquel resultado, estando a la perspectiva de la confiabilidad de los entrevistados, es por ello, importante determinar a los expertos en la materia; en consecuencia, el análisis del estudio y los lineamientos de la redacción en la investigación están de acorde a las normas APA vigente, en las fuentes y referencias bibliográficas que se encuentran citadas en la presente materia.

Con relación a la validez, en este método de estudio y en el enfoque cualitativo, tiene por finalidad obtener la certeza en los resultados a través de las entrevistas, en base a las bases teóricas y trabajos previos, quiere decir, que el procedimiento de investigación es revelar las respuestas de los participantes que relacionan a las categorías, y como finalidad buscar propuestas certeras para una transcendencia y antecedentes para los futuros investigadores que pretenden estudiar dicho fenómeno. (Cortes, 1997).

En tal sentido, para conseguir la confiabilidad de la investigación, consiste en el grado de obtener unos resultados consistentes y estables, que se considera en la medida específica que es confiable, en base a la aplicación de los objetivos y las mismas respuestas deben ser repetidas, y los mismos produzcan los mismos resultados, por lo que, conlleva a una certera y confiable investigación. (Catillo y Vásquez, 2003).

### **3.8 Métodos de análisis de datos**

En dicho contexto, Salgado (2007) refiere que el método análisis de datos, conllevó al análisis profundo de estudio en la recaudación de información, siendo más a rigor en el enfoque cualitativo conformados por tres sucesos, de hallazgos, codificación y atenuar la investigación, estas deben ser enfocadas en buscar el fondo de los instrumentos de recolección de datos, en virtud de la guía de entrevistas.

Ahora bien, en este análisis de estudio se recolectó la información de los participantes en un escenario de investigación, la cual buscó una descripción enfocada en las entrevistas que están direccionadas a los especialistas perito en la materia de los medios tecnológicos y la atención a los usuarios.

Según, Hernández et al (2018), señala que, respecto al método explicativo, tiene como finalidad encontrar las razones, causas y consecuencias que crean los fenómenos y categorías a investigar, siendo la finalidad prioritaria explicar, como se suscitan dichas figuras, fenómenos o problemática, y cuáles surten los efectos que iniciaron ello. Y, con referencia al método descriptivo, es el procedimiento que recopila los datos e información en tiempo real, siendo el mismo que facilita el desarrollo en las posiciones de los participantes a través de las entrevistas, y de las referencias detalladas en el marco teórico.

### **3.9. Aspectos éticos**

Este aspecto, refiere a normas de procedimiento y formalidad, que busca la investigación científica, a base de exactitud científica y principios éticos que contribuye a los investigadores de una sociedad académica, puesto que dicho estudio está conformada por fuentes bibliográficas, trabajos previos (tesis nacionales e internacionales) y artículos y revistas científicas, de acuerdo a lo detallado en el presente estudio con los lineamientos de las normas APA, la confiabilidad y credibilidad en la recopilación de datos inmerso en el escenario y través de los participantes, cumpliendo a cabalidad los criterios de rigor científico conjuntamente con estos aspectos éticos.

Al respecto, cabe mencionar, que la presente materia de estudio se ha elaborado en mérito a las formalidades establecidas por la Universidad Cesar Vallejo, mediante la Resolución de Vicerrectorado de Investigación N° 062-2023-VI-UCV, en la cual se aprobó la Guía de Elaboración de Trabajos Conducentes a Grados y Títulos; asimismo, se usó el Manual APA 7° edición para las citas y referencias bibliográficas, tal como, se puede observar en el total de texto de la investigación, obteniendo con ello el cumplimiento y acatamiento de los procedimientos y lineamientos establecidos por la universidad en mención.

#### **IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

En lo relacionado a los resultados de las entrevistas, se aplicó la guía de entrevista, como instrumento de investigación para conseguir la contribución informativa de los diez (10) participantes expertos en la materia del procedimiento de las plataformas digitales y atención a los usuarios, conformado por jueces, especialistas y administrativos de los juzgados especializados, salas y oficinas administrativas de una Corte Superior de Justicia de Lima, los cuales en merito a sus conocimientos y experiencias particulares de sus labores han contribuido mediante sus respuestas.

Los resultados se han dado conforme a lo señalado en la formulación efectuada en virtud de las categorías y subcategorías (de lo general a lo particular). En lo que respecta, al objetivo general de la presente investigación efectuada en una Corte Superior de Justicia de Lima, corresponde: Manifiestar cómo se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

De los resultados obtenidos a través de las guías de entrevistas, se sustenta en los expertos de la materia, en lo global han sostenido que las plataformas digitales y la atención al usuario, campo de estudio, ha generado certeramente una gran manifestación en el desarrollo de la gestión en las plataformas tecnológicas que ha influido profundamente a la atención al usuario en los tramites realizados en una Corte Superior de Justicia de Lima, dado que dicha implementación ha sido producto de la pandemia a consecuencia del COVID 19, siendo que desde que esas fechas ha impactado y evolucionado el gobierno digital y electrónico, así como, poner en marcha la modernización del Estado, es así, que las entidades y/o instituciones del Estado efectuaron la gestión de los procedimientos judiciales y trámites administrativos a través de la mesa de partes virtual y la difusión de información por la página web, generando con ello la mayor parte en la calidad y eficiencia del servicio al usuario, también se desprende que, la plataforma digital ha evidenciado que los procedimientos son más sencillos, eficaz, integral y célere, conllevando a cumplir con los plazos judiciales y administrativos en su mayoría, dado que los usuarios pueden realizar

su gestión en menor tiempo, ahorrando presupuesto y como se dice tiempo, así como, el malestar en las personas por las largas horas de esperar para presentar sus escritos, y por otro lado, los especialistas que brindan atención y están inmersos en dicha gestión, también se encuentran satisfechos, por las reformas en la modalidad de trabajo, que se ha suscitado producto a la coyuntura social y que sigue manteniéndose en la actualidad, parcialmente; es decir, el trabajo remoto, mixto o presencial, generó la virtualización de los expedientes, la implementación de la firma digital y la aplicación eficiente la MPV, produciendo con ello satisfacción de los trabajadores realizando sus propios tramites desde la tranquilidad de sus hogares sin recurrir a los juzgados de la Corte de Justicia, ahorrando tiempo y dinero, y más aún satisfacción de la atención a los usuarios.

De lo predispuesto, se encamina mediante el Decreto Legislativo N° 1412, Ley que aprueba el Gobierno Digital, esta disposición legal, enmarcó de manera global el mundo digital en las entidades y/o instituciones del Estado, con la disposición a la implementación de los medios digitales y tecnológicas en los gobiernos centrales, regionales y locales, a efectos que se desarrolle y trascienda el gobierno digital y electrónico en los procedimientos o trámites administrativos y judiciales, que se fomenta a través de los usuarios, es así, que cada entidad se debe regir ante dicha disposición, sin embargo, esto acarrea una reforma de recurso humano, tecnológico y económico que debe implementar las instancias pertinentes, siendo pieza fundamental el pronunciamiento del ejecutivo, en lo que respecta, a las modificaciones de sendos de normas o dispositivos legales, dado que en la actualidad se mantiene con los expedientes en físico y atención presencial, puesto que no se cuenta con los mecanismos digitales para marchar con este procedimiento, siendo así, que la norma madre del procedimiento administrativo que rige y regula en las entidades del Estado, al igual que el Poder Judicial, es el Texto Único del Procedimiento Administrativo General de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, donde establece los mecanismo de presentación de expedientes y la notificación de los actos administrativos, también existen en cada institución lineamientos, manuales, directivas y TUPA que intervienen en los requisitos y procedimiento de cada pedido, las cuales al implementarse en su totalidad el gobierno digital, se debe

reformular y modificar los dispositivos legales y administrativos mencionados, no obstante, es oportuno señalar, que producto a la pandemia del COVID 19 se adecuo de forma obligatoria la digitalización y modernización en los trámites judiciales y administrativos, puesto que el estado de emergencia nacional restringía la libertad al libre tránsito para evitar la propagación del virus. Por otro lado, ente rector de recursos humanos SERVIR mediante Resolución Ejecutiva N° 0039-2020-SERVIR-PE, aprobó la Directiva para la aplicación de trabajo remoto en las entidades del estado a consecuencia del estado de emergencia nacional, disponiendo que toda administración pública de diversos niveles de gobierno que desarrollan sus actividades de forma presencial deberán priorizar el trabajo remoto para evitar la propagación del virus COVID-19, a fin que continúen con las labores administrativas y la atención a la ciudadanía, cumpliendo con el debido procedimiento y los plazos establecidos por norma, contribuyendo a una mejor calidad de servicio eficiente.

De acuerdo, a los resultados de la labor de campo constatado con la materia de investigación y marco teórico se analizó como se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de atención al usuario, la cual, ha sufrido una gran transformación en la implementación de los medios digitales y electrónicos, así como, la modernización de los tramites, procesos judiciales y administrativos, ha influido profundamente a la atención al usuario en los tramites realizados en la Corte de Justicia, dado que dicha implementación ha sido producto de la pandemia a consecuencia del COVID 19, siendo que desde que esas fechas ha impactado y evolucionado el gobierno digital y electrónico, así como, poner en marcha la modernización del Estado, es así, que las entidades y/o instituciones del estado han efectuado la gestión de los procedimientos judiciales y trámites administrativos a través de la mesa de partes virtual y la difusión de información por la página web, generando con ello la mayor parte en la calidad y eficiencia del servicio al usuario.

Es así que, en los estudios previos revisados y verificados se encontró que este resultado coincide con el hallazgo de Núñez (2021), refiere que en el contexto de la pandemia se desarrollaron aplicaciones con soluciones de inteligencia artificial aplicadas en el ámbito judicial que incluía raciocinio jurídico



basado en casos, estas nuevas tecnologías de celeridad y transparencia requiere de una aplicación sistemática y articulada de conectividad digital, educación digital, innovación, inclusión digital, para generar efectos sociales y de valor a las personas, por otro lado, Guevara (2021), señala que la satisfacción de los usuarios y los factores relacionados con dicha satisfacción, así como la calificación a la insatisfacción, así también señaló la falta de formación administrativa adecuada en temas de calidad de servicio por parte del área de gerencia; sin embargo, Phang (2020), señala que la eficiencia de servicio que reciben los contribuyentes es un tema de interés y preocupación de la institución, dentro de los principales problemas hallados fue la falta uniformidad de criterios, escasa claridad de normas que dificultaron el entendimiento de los contribuyentes, así como deficiencias informáticas, fallas lentitudes y caídas de sistemas.

Por otro lado, conforme al marco teórico, en lo referente a la plataforma digital y la atención al usuario, ha producido un gran impacto, Ruiz (2018), indica que la llegada de la tecnología al proceso judicial ha tenido suficiente respaldo normativo que ha permitido su innovación y actualización constante, a fin de conseguir que el expediente judicial electrónico se instaure definitivamente en nuestro país.

En lo que corresponde, al primer objetivo específico compuesto por: Explicar de qué manera la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, en este específico, en su mayoría de expertos han sostenido que, la mesa de partes virtual se ha mantenido eficientemente en su funcionamiento en atención a los usuarios y propios trabajadores de la Corte Superior de Justicia, dado que al comienzo como todo sistema digital nuevo, ha sido tedioso y trabajoso en la implementación y adaptación; sin embargo hoy en día, es una plataforma virtual amigable y de fácil acceso para iniciar un trámite judicial, sin necesidad de recurrir a las sedes judicial, sacrificando tiempo y dinero; asimismo, en lo que respecta a la calidad de servicio de dicha plataforma, ha tenido sus puntos débiles, dado que la modernización de tecnologías no son aptas en nuestro país, al poder almacenar cantidad de servicios o documentos digitales; empero, ha coadyubado al

desarrollo óptimo de las diligencias judiciales a través del sistema electrónico, así como, la atención de los especialistas y jueces al brindar un buen servicio a las partes del proceso, es así, que para la mayoría de usuarios ha sido de fácil acceso y para otros (especialmente tercera edad) ha sido dificultoso adaptar a la tecnología, pues al no contar con conocimientos digitales, o al no tener presente los aparatos tecnológicos, han obtenido una decaída en seguimiento de sus proceso, ahora, esto ha impactado en ambos escenarios tanto en usuarios y trabajadores, causando fácil acceso y solución que determina el factor de tiempo y presupuesto, al brindar una calidad de servicio, es preciso señalar que la implementación de las plataformas digitales se dispuso a consecuencia de la pandemia del COVID 19.

De lo expuesto, se conduce a la Resolución Administrativa N° 00034-2020-P-CSJLIMANORTE-PJ de fecha 24 de abril de 2020, en la cual, se aprueba y oficializa la utilización y aplicación de la plataforma virtual de atención al usuario, a causa del Estado de Emergencia a partir de esa fecha, es así, que se implementó la mesa de partes virtual para la presentación de expedientes judiciales, así como, trámites administrativos que involucran la atención al usuario obteniendo la eficiencia en el servicio brindado, a efectos de no paralizar la atención y las labores jurisdiccionales y administrativas, que no perjudiquen los plazos establecidos de acuerdo a norma para el desarrollo de los expedientes, con la finalidad de cumplir con las metas trazadas y compromiso de desempeño; por otro lado, mediante Resolución Administrativas N° 118-2020-CE-PJ de fecha 11 de abril de 2020, se aprobó prorrogar la suspensión de plazos procesales, así como, las labores administrativas de los servidores en un lapso de 14 días calendarios, por el tiempo del estado de emergencia nacional, sin embargo, dicha disposición se extendió hasta el presente año, estando en la actualidad con aplicación de la mesa de partes virtual y en físico; de otra manera, dicha disposición fue de aplicación para el cambio de modalidad de servidores, dado que los expedientes ingresaban por mesa de partes virtual, y trabajaban desde sus domicilios, estando acorde con lo establecido por SERVIR. Se debe tener en cuenta, que los dispositivos legales que enmarcan un proceso judicial cuentan con plazos establecidos, para cada diligencia, pero, el incumplimiento del mismo

por motivos de carga laboral, y en este caso, en específico por la suspensión de plazos por el estado de emergencia nacional.

En lo relacionado, a los resultados del primer objetivo específico, en referente a explicar de qué manera la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, han sostenido que, la mesa de partes virtual se ha mantenido eficientemente en su funcionamiento en atención a los usuarios y propios trabajadores de la Corte Superior de Justicia, dado que al comienzo como todo sistema digital nuevo, ha sido tedioso y trabajoso en la implementación y adaptación; sin embargo, hoy en día es una plataforma virtual amigable y de fácil acceso para iniciar un trámite judicial, sin necesidad de recurrir a las sedes judicial, sacrificando tiempo y dinero.

Según lo mencionado, concuerda con lo dicho, con Sánchez (2021) donde indica que han generado nuevos retos en las instituciones que administran justicia, siendo una de ellas el uso de herramientas tecnológicas que permitieron ininterrupción de los procesos judiciales, por lo que se dispuso la continuación de los procesos mediante audiencias virtuales. Sin embargo, la realidad en la institución sobre el uso de estas plataformas presentaba grandes brechas en las zonas más vulnerables a nivel territorial, generando indefensión de las partes procesales, a la implementación de la mesa de partes virtual; de la misma forma, Quispe & Vélchez (2017), afirma que la Mesa de Parte virtual, como el área encargada de derivar los documentos ingresados a las dependencias que correspondan, además de ser el responsable en cumplir dichas acciones mediante un procedimiento administrativo, por lo ha conllevado debilidades en la implementación en la gestión de la presentación de expedientes en los participantes de tercera edad, generando con ello insatisfacción en la calidad del servicio.

En lo concerniente, al segundo objetivo específico, en la cual, versa en explicar si la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

De los efectos de los resultados obtenidos en las entrevistas, se advierte que la mayoría de los expertos o especialistas sustentan que la página web ha sido un

medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en esa Corte de Justicia, dado que causa mayor claridad y transparencia en la publicación de la información en las redes sociales, para obtener alcance de los procedimientos o gestiones que se realiza en la entidad con sencillez y celeridad, puesto que la gran población maneja celulares y redes sociales, brindando eficiencia en la atención al usuario, sin necesidad de recurrir a las sedes institucionales, además, en dicha página también se difunde noticias, nota de prensa y videos resumidos de las actividades oficiales realizadas por las autoridad, así como, los documentos de gestión aplicables en la entidad, del mismo modo, ha permitido que durante el estado de emergencia nacional, los usuarios encuentran la satisfacción en sus expectativas en la atención de los procesos judiciales, porque, se ha logrado agilizar los procesos judiciales, y si bien es cierto, que algunos usuarios han tenido inconvenientes para adaptarse a la página web por sus diferentes apartados, ello ha servido para poder detectar las falencias y tomar medidas correctivas.

De lo expresado, se conduce también a la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, en la cual, se declaró al estado en proceso de modernización, esto incluía la implementación del marco digital y tecnológico en las instituciones del estado, que coadyuba al panorama de las plataformas digitales, como es la página web a efectos de brindar información, transparente, rápida y sencilla para que los usuarios a través de aquellos mecanismos puedan tener acceso a la información y como consecuencia apreciar los procedimientos para realizar los trámites administrativos, es por ello, que cada responsable de la implementación y difusión debe realizar las acciones administrativas correspondientes, con la finalidad de cubrir las necesidades institucionales de las entidades, así como, gestionar los presupuestos necesarios para materializar dicha acción, posterior a la norma precedente, se publicó la Ley del Gobierno Digital, por lo que, reorganizo las tendencias digitales, a consecuencia de la pandemia.

En lo que respecta, al segundo objetivo, es explicar si la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información de una Corte Superior de Justicia, donde se explica que ha sido un medio alternativo eficiente y

satisfactorio de difusión de información, dado que causa mayor claridad y transparencia en la publicación de la información en las redes sociales, para obtener alcance de los procedimientos o gestiones que se realiza en la entidad con sencillez y celeridad, además, en dicha página también se difunde noticias, nota de prensa y videos resumidos de las actividades oficiales realizadas por las autoridad, así como, los documentos de gestión aplicables en la entidad.

Dicho resultado coincide con Ibarra (2019), definió plataforma tecnológica como la integración de varios componentes, como la, páginas web, hasta los repositorios de datos que sirven como bases de datos, las plataformas digitales deben contener información útil y relevante para elaborar un producto informativo, que permita cumplir con el objetivo, así mismo ésta cuenta con etapas de construcción y despliegue de código fuente, es por ello, que la gestión de plataformas tecnológicas es una innovación digital en un proceso judicial en una medida estratégica que ha posibilitado obtener soluciones con inteligencia artificial y principios de justicia cibernética, mientras que, Arellano (2017), señala que las instituciones del Estado destinadas a ofrecer servicios, deben direccionarse a la satisfacción de los usuarios ante los procedimiento o trámites judiciales, siendo estas, una percepción buena y eficiente en los resultados, obteniendo una opinión positiva, y que la entidad tiene que cumplir con las necesidades y expectativas señaladas en los procedimientos para la calidad de servicio, quiere decir, que mientras mejor sea la calidad de su servicio, mayor será la satisfacción del usuario y esto garantiza éxito en la administración.

## V. CONCLUSIONES

**Primera:** Conforme, al objetivo general, manifestar cómo se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, se concluye que, ha existido un adecuado y eficiente desarrollo de la gestión en la implementación de los recursos tecnológicos y humano, así como, la celeridad en los trámites judiciales y administrativos, la activación de la firma digital, reducción en el tiempo y presupuesto, causando con ello la calidad y eficiencia en la atención al usuario.

**Segunda:** De acuerdo, al objetivo específico 1, se concluye que se ha explicado que la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, las cuales fueron el buen funcionamiento en atención a los usuarios y propios trabajadores de una Corte Superior de Justicia de Lima, siendo una plataforma virtual amigable y de fácil acceso para iniciar un trámite judicial, sin necesidad de recurrir a las sedes judiciales, sacrificando tiempo y dinero, sin embargo, como todo sistema digital nuevo, ha sido tedioso y trabajoso en la implementación y adaptación.

**Tercera:** En relación al objetivo específico 2, se concluye que se ha explicado que la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023, dado que causa mayor claridad y transparencia en la publicación de la información en las redes sociales, para obtener alcance de los procedimientos o gestiones que se realiza en la entidad con sencillez y celeridad, siendo que la gran población maneja redes sociales, brindando eficiencia en la atención al usuario, sin necesidad de recurrir a las sedes institucionales.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera:** A los órganos judiciales que, se cumpla con una mayor capacidad de implementación tecnológica y humano, a efectos de brindar una mejor plataforma digital en los procedimientos judiciales y administrativo para los usuarios, con el fin que se garantice una eficiente y calidad de servicio al ciudadano, obteniendo mayores resultados en la gestión institucional.

**Segunda:** A los poderes del Estado, que se estandarice y uniformice la implementación de la mesa de partes virtual en todas las entidades del estado, a efectos de causar mayor celeridad y eficiencia en la atención al usuario, así como, la viabilidad de los procesos judiciales, cumplimiento con los plazos procesales, generando un servicio de calidad a los ciudadanos.

**Tercera:** A los órganos judiciales, que continúen con la implementación de la página web, como mecanismo alternativo de difusión de información, para transmitir con mayor claridad, transparencia y celeridad la información y noticia de las actividades judiciales, así como, las demás plataformas tecnológicas amigables para el uso de los ciudadanos, determinando una eficiente y calidad de servicio al usuario.

## REFERENCIAS

1. Abanto, W. (2014). *Diseño y Desarrollo del Proyecto de Investigación*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.
2. Abela, R. (2007). Evolución de la teoría fundamentada como técnica de análisis cualitativo. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/29615/1/T35974.pdf>.
3. Aguirre Quezada, Juan Pablo. (2021). “*Justicia digital: propuestas de innovación*”, febrero 2021 No. 198 – Mirada legislativa.
4. Alva, Mario. (2011). “*¿Una mesa de partes puede condicionar la entrega de documentación relacionada con el pago de tributos que se adeuden?*”  
Obtenido de:  
<http://blog.pucp.edu.pe/blog/blogdemarioalva/2011/08/15/una-mesa-de-partespuede-condicionar-la-entrega-de-documentacion-relacionada-con-el-pago-detributos-que-se-adeuden/>
5. Arellano-Díaz, H. (2017) “*La calidad en el servicio como ventaja competitiva*”. Dominio de las Ciencias, 3, 72-83.
6. Arbaiza, L. (2013). *Como elaborar una tesis de grado*. Perú: ESAN Ediciones.
7. Behar, D (2008). Introducción a la Metodología de la investigación. <http://rdigital.unicv.edu.cv/bitstream/123456789/106/3/Libro%20metodologia%20investigacion%20este.pdf>
8. Calcáneo, I. (2020) “*Que es una página web, que es un sitio web y sus diferencias*”. Obtenido de: <https://www.mailclick.com.mx/que-es-una-pagina-web-y-que-es-un-sitio-web-definicion-ydiferencias/>
9. Carrasco, A. (2020). Una transformación latente y otra pendiente: El Poder Judicial frente al COVID-19. Obtenido de: <https://idehpucp.pucp.edu.pe/notas-informativas/una-transformacion-latente-y-otra-pendiente-el-poder-judicial-frente-al-covid19/>
10. Carrasco, S. (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Ed. San Marcos.
11. Castillo, E y Vásquez, M. (2003). *El rigor metodológico en la investigación cualitativa*. <https://www.redalyc.org/pdf/283/28334309.pdf>
12. Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los



investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica. RENACYT. Recuperado de [https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Propuesta\\_del\\_nuevo\\_Reglamento\\_del\\_investigador.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/noticias/Propuesta_del_nuevo_Reglamento_del_investigador.pdf)

13. Contreras Sierra, Emigdio Rafael. (2013). *El concepto de estrategia como fundamento de la planeación estratégica*. Barranquilla, Colombia, Pensamiento & Gestión, núm. 35, pp. 152-181.
14. Cortés, G. (1997). *Confiabilidad y Validez en estudios cualitativos*. <Http://educacionyciencia.org/index.php/educacionyciencia/article/download/111/pdf>
15. Corrales Vargas, Vanessa. (2022). Tesis: “*Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*” – Ecuador.
16. Decreto 104 - Declara estado de excepción constitucional de catástrofe, por calamidad pública, en el territorio de Chile. Publicado el 18 de marzo del 2018. <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1143580&idParte=0>
17. Decreto Legislativo N° 1412, Ley que aprueba el Gobierno Digital. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1/>
18. Decreto Supremo N° 103-2022-PCM, la Política Nacional de modernización de la Gestión Pública al 2030. Obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-nacional-de-moderniz-decreto-supremo-n-103-2022-pcm-2097747-1/#:~:text=N%C2%BA%20103%2D2022%2DPCM&text=La%20conducci%C3%B3n%20de%20la%20Pol%C3%ADtica,Modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica>.
19. DeLisi. R. y Michaeli. D. (2021). *Servicio de atención al cliente digital*, Editorial John Wiley & Sons Inc.
20. Del Cid, A., Méndez, R., y Sandoval, F. (2007). *Investigación, fundamentos y metodología*. México: PEARSON.
21. Estrada Vera, Williams. (2007). “*Proyecto de Mejoramiento de los Servicios de Justicia*”, Unidad de Coordinación del Proyecto Mejoramiento de los

Servicios de Justicia.

22. Fonseca, Y, Stepanian, K (2021). *¿Cuál fue la reacción de la justicia ante el COVID 19?*
23. Fuster, D. (2019). *Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico, Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229.  
<http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
24. Gaffar, A., Pervin, R., Mahmud, S., (2018). *Comprensión de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la banca móvil en Bangladesh: uso de un modelo de ecuación estructural*. Obtenido de <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>
25. Garcés, H. (2000). *Investigación Científica*. Ecuador: Abya – Yala.
26. García Prado, Luis Enrique (2021). *Análisis del comportamiento de plataformas digitales de inversión ante aislamiento provocado por el COVID-19 en México*.
27. Guevara Vásquez, H. (2021). Tesis: *“La calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020”* - Cajamarca – Perú.
28. Hartman Peixoto, F. y Zumblick Martins da Silva, R. (2019). *“Inteligencia artificial e Direito”*. Volumen 1. Aletrida de Editora Curitiba Paraná – Brasil. Pag. 120.
29. Hernández, R.; Fernández, C.; Baptista, M. (2018). *Metodología de la investigación*. 8va edición, México: McGRAW-HILL education.
30. Huamán Romani, María Lizabeth. (2018). Tesis: *“Percepción de la calidad de los servicios que brinda los Registros Civiles del RENIEC – 2016”*
31. Ibarra Sánchez, Ernesto. (2019). *“Impacto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en la Sociedad. Desafíos para el Derecho”*. En Derecho de las TIC en Iberoamérica: Obra Colectiva de FIADI. Ed. La Ley Montevideo, Uruguay. Pág. 67.
32. Izquierdo Espinoza, Roberto. (2021). *La Calidad De Servicio en la Administración Pública*, Rev. Horizonte Empresarial. Enero - junio 2021. Vol. 8 / N° 1, pp. 425-437.
33. Ley N° 27658, en la cual, aprueba la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Obtenido de

- <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27658-ley-marco-decreto-legislativo-n-1446-1692078-21/>
34. López, B. y Vega, C. (2017). *Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia*. InnovaG (3) 13-20. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/view/19743>
35. López Jiménez. (2022). *El futuro de la abogacía ante la transformación digital y las necesidades*, Editorial Dykinso. [https://www.google.com.pe/books/edition/El futuro de la abogac%C3%A1Da\\_ante\\_la\\_transf/JRWbEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=poder+judicial+en+epocas+de+covid+19&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/El_futuro_de_la_abogac%C3%A1Da_ante_la_transf/JRWbEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=poder+judicial+en+epocas+de+covid+19&printsec=frontcover)
36. Mateos de Pablo Blanco, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO, IC Editorial, 26 nov. 1º Edición, Málaga – España.
37. Moreyra, L. (2020). “*Intervenciones eficaces vía internet para la salud emocional en adolescentes: una propuesta ante la pandemia por COVID-19*”. Revista cuatrimestral de divulgación científica UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS
38. Núñez Ponce, Julio. (2021). “*Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas*”, Revista Iberoamericana de Derecho informático (segunda época) Federación Iberoamericana de asociaciones de derecho e informática ISSN 2530-4496 – AÑO 2, N.º 11, 2021, PP. 51-66.
39. Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3º ed.). Lima, Perú: Centro de Producción Editorial e Imprenta de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
40. Observatorio Ciudadano. “*Informe sobre situación de los derechos humanos en Chile en el contexto de pandemia COVID-19*”. (2020). Obtenido de: [https://cl.boell.org/sites/default/files/2020-12/FINAL\\_informecovidddhh\\_9\\_12.pdf](https://cl.boell.org/sites/default/files/2020-12/FINAL_informecovidddhh_9_12.pdf)
41. Okuda, G. (2005). *Métodos de investigación cualitativas: triangulación*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-)

[74502005000100008](#)

42. Phang Sialer, Carmen Isabel. (2020) Tesis: “*Calidad de servicio de atención percibida por contribuyentes de una institución pública, departamento de Lambayeque, octubre 2019 - enero 2020*”. Chiclayo – Perú.
43. Pacheco, D.; Galvis, E.; González, M. (2017). “*Análisis de variables e indicadores para medir el e-gobierno publicados en la literatura científica*”, Ciencia e Ingeniería Neogranadina, 27, (2), 83-107.
44. Pérez, J.; Gardey, A. (2014). Obtenido de <https://definicion.de/satisfacciondel-cliente/>.
45. Quispe, J. & Vilches, Jr. (2017) “*Relación entra la implementación de un sistema de tramite documentario y la gestión documentaria de la Municipalidad Distrital del Rímac*”
46. Resolución Administrativas N° 118-2020-CE-PJ de fecha 11 de abril de 2020. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/899e85004de2640ba897be34164ddd45/RESOLUCION+ADMINISTRATIVA\\$000118-2020-CE-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=899e85004de2640ba897be34164ddd45](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/899e85004de2640ba897be34164ddd45/RESOLUCION+ADMINISTRATIVA$000118-2020-CE-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=899e85004de2640ba897be34164ddd45)
47. Resolución Administrativa N° 00034-2020-P- CSJLIMANORTE-PJ de fecha 24 de abril de 2020, obtenido de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-y-oficializan-el-uso-y-aplicacion-de-la-plataforma-resolucion-administrativa-n-000340-2020-p-csjlimanorte-pj-1865749-1/>
48. Resolución Ejecutiva N° 0039-2020-SERVIR-PE obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/920853-039-2020-servir-pe>
49. Ruiz Torres, G. (2018) “*El expediente judicial electrónico*”, Revista del Foro 105. Ed. Colegio de Abogados de Lima. Pág. 303.
50. Salgado, A (2007). *Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos*. [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-48272007000100009](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-48272007000100009)
51. Salvador Hernández, Y. (2020). *Transformación digital en la administración*

*pública: ejes y factores esenciales* - Avances, vol. 22, núm. 4, Instituto de Información Científica y Tecnológica.

52. Sandín, L. (2003). *Investigación cualitativa en educación: fundamentos y tradiciones*. [http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97922005000300007&script=sci\\_arttext&tlng=e](http://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S0798-97922005000300007&script=sci_arttext&tlng=e)
53. Sánchez, C. (2021). *Las audiencias virtuales en tiempos del COVID: Hacia una igualdad tecnológica*.
54. Sánchez, F. (2017). *Tesis desarrollo metodológico de la investigación*. (1° ed.). Lima, Perú: Ediciones Normas Jurídicas SAC.
55. Texto Único del Procedimiento Administrativo General de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. <https://www.gob.pe/institucion/minjus/informes-publicaciones/2039342-texto-unico-ordenado-de-la-ley-n-27444-ley-del-procedimiento-administrativo-general>

## **ANEXOS**

## Anexo 1:

### Categorización de variables

“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”

CATEGORÍAS	PROBLEMAS	OBJETIVOS	SUB CATEGORIAS	INDICADORES	GUÍA DE PREGUNTAS	TECNICAS
Plataforma tecnológica	¿Cómo se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023?	Manifiestar cómo se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.	<b>Sub-Categoría 1</b> Mesa de partes virtual	- Impacto de plataforma tecnológica.  - Relación entre plataforma tecnológica y atención al usuario.	- ¿Ha sido importante la plataforma tecnológica de la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte para el logro de los objetivos de atención?  - ¿Considera Ud. que las plataformas tecnológicas de la atención al usuario en la Corte Superior de Lima Norte han sido recibidas positivamente por los usuarios?  - ¿Cuál es la finalidad de la plataforma tecnológica y cómo ha contribuido en la atención al usuario durante del estado de emergencia nacional?  - ¿Considera Ud. que en la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención en la Corte Superior de Justicia de Lima?	10 participantes
Atención al usuario	¿De qué manera la mesa de partes virtual ha manifestado eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023?  ¿De qué manera la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de	Explicar de qué manera la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.  Explicar si la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información de una Corte Superior de	<b>Sub-Categoría 2</b> Página Web  <b>Sub-Categoría 3</b> Eficiencia de Servicio  <b>Sub-Categoría 4</b> Satisfacción al	- Finalidad de la plataforma tecnológica.  - Eficiencia de servicio en estado de emergencia.  - Implementaciones del gobierno digital.  - Satisfacción al usuario de la mesa de parte.  - Difusión de	- ¿Considera Ud., que el gobierno digital ha mejorado eficazmente y adecuadamente los servicios que brinda la mesa de partes virtual?  - ¿El uso de la plataforma tecnológica ha venido determinando la calidad de servicio en la Corte Superior de Lima Norte?  - ¿Considera Ud. que la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de lima	Guía de entrevistas  Método cualitativo - fenomenológico

	difusión de información de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023?	Justicia de Lima, 2023.	usuario	información en la Página web. - Trámites judiciales en la Página web. - Efectos de la Pagina web en la satisfacción al usuario.	Norte? - ¿La página web ha generado una mayor claridad y rapidez en los trámites judiciales para los usuarios? - ¿La implementación del gobierno digital ha determinado la satisfacción al usuario durante el estado de emergencia nacional?	
--	--	-------------------------	---------	---	--	--



## Anexo 2: CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS

<b>Categorías</b>	<b>Definición</b>
Plataforma Tecnológica	Es una herramienta digital, en la cual, consiste, gestionar y controlar contenido digital en diversos aspectos de la virtualidad, que las empresas o instituciones del estado deben contar como medios informativos del procedimiento o trámite administrativo, con la finalidad de facilitar las ejecuciones de una actividad.
Atención al usuario	Tiene como finalidad brindar atención a los ciudadanos, de manera que se evidencie la calidad de servicio y la satisfacción en la atención, con el propósito que oriente en los tramites administrativo y judiciales que brindan en dicha Corte.
<b>Subcategorización</b>	<b>Definición</b>
<b>Primera subcategoría</b> Mesa de Partes Virtual	Esta subcategoría es una clasificación de la plataforma tecnológica, la cual, consiste el ingreso y registro de expedientes de manera digital, a efectos de continuar con el procedimiento judicial, de acuerdo al marco normativo vigente, es un medio alternativo de mesa de partes de manera presencial.

<p><b>Segunda subcategoría</b></p> <p>Eficiencia de servicio</p>	<p>La finalidad de esta subcategoría busca satisfacer el servicio al usuario, en merito a la eficiencia de la atención y solución brindada en un procedimiento o tramite administrado presentado ante la entidad o institución el estado, contribuyendo con la mejora en los resultados y compromisos de desempeño, con el objetivo de cumplir con las expectativas de la gestión.</p>
<p><b>Tercera Subcategoría</b></p> <p>Página Web</p>	<p>La página web, es un portal virtual, donde se almacene y obra toda aquella documentación informativa de la Corte Superior de Lima, con fácil acceso para los usuarios, podan tomar conocimientos de los procedimientos administrativos de actuación interna o externa, cabe recalcar, que la pagina oficinal de dicho órgano jurisdiccional.</p>
<p><b>Cuarta Subcategoría</b></p> <p>Satisfacción al usuario</p>	<p>Es un instrumento de rendimiento, donde los indicadores van a obtener como resultado, la calidad y satisfacción de las personas, en una empresa o entidad donde inicie y culmine una actividad.</p>

Anexo 3:



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : **Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

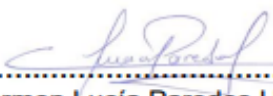
El nombre de mi título de investigación es: **Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Guía de entrevista
- Matriz de categorización

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
.....  
Carmen Lucía Paredes Huamaní  
D.N.I 43492841

## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”, cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023.”**

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenachori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenachori@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento:**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

---

Fecha y hora:

---

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**  
**GUIA DE ENTREVISTA**

**Tesista:** Carmen Lucía Paredes Huamani

**Título:** Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

**Entrevistado/a:**

---

**Cargo/profesión/grado académico:**

---

**Institución:**

---

**INDICACIONES:** La presente entrevista comprende preguntas referentes al tema investigado, por lo que las respuestas que brindará al respecto, serán de carácter reservadas y sumamente confidencial.

Por favor conteste las siguientes preguntas con suma objetividad y veracidad.

**INSTRUCCIONES:** La guía de entrevista consta de 09 preguntas, se le solicita profundizar su respuesta considerando la experiencia y percepción.

**Objetivo General:** Manifiestar cómo se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

**1.- ¿Ha sido importante la plataforma tecnológica de la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte para el logro de los objetivos de atención? (Detalle su percepción)**

---

---

---

---

---

---

**2.- ¿Considera Ud. que las plataformas tecnológicas de la atención al usuario en la Corte Superior de Lima Norte han sido recibidas positivamente por los usuarios? (Detalle su percepción)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**3.- ¿Cuál es la finalidad de la plataforma tecnológica y cómo ha contribuido en la atención al usuario durante del estado de emergencia nacional?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Objetivo específico 1**

Explicar de qué manera la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

**4.- ¿Considera Ud. que la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte? (Detalle su percepción)**

---

---

---

---

---

---

---

---



---

---

---

---

**5.- ¿Considera Ud, que el gobierno digital ha mejorado eficazmente y adecuadamente los servicios que brinda la mesa de partes virtual? (Detalle su percepción)**

---

---

---

---

---

---

---

---

**6.- ¿El uso de la plataforma tecnológica ha venido determinando la calidad de servicio en la Corte Superior de Lima Norte?**

---

---

---

---

---

---

---

---

**Objetivo específico 2**

Explicar si la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

**7.- ¿Considera Ud. que la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte? (Detalle su percepción)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**8.- ¿La página web ha generado una mayor claridad y rapidez en los trámites judiciales para los usuarios? (Detalle su percepción)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**9.- ¿La implementación del gobierno digital ha determinado la satisfacción al usuario durante el estado de emergencia nacional? (Detalle su percepción)**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor ( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( x )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educación, derecho, gestión pública, Docencia Universitaria
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Técnica de la entrevista)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guía de entrevista
<b>Autora:</b>	Carmen Lucía Paredes Huamaní
<b>Procedencia:</b>	Lima – Perú
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos

Ámbito de aplicación:	Lima Norte
Significación:	La investigación tiene la categoría1, Plataforma tecnológica, con las subcategorías: Mesa de parte virtual y Pagina web, la categoría2, Atención al usuario, y las subcategorías: Calidad de servicio y Satisfacción al usuario; el objetivo es describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub - categorías	Definición
Plataforma Tecnológica	Mesa de partes virtual	Quispe & Vilchez (2017), lo definen como el área encargada de derivar los documentos ingresados a las dependencias que correspondan, además de ser el responsable en cumplir dichas acciones mediante un procedimiento administrativo.
	Página Web	Calcáneo (2020), define como una página conformada por un solo documento que cuenta con una URL específica.
Atención Al Usuario	Calidad de Servicio	Izquierdo (2021) lo define como que, se construye en la mente del consumidor basado en sus necesidades, debiendo exceder sus expectativas o esperanzas de un determinado servicio.
	Satisfacción al usuario	Pérez & Gardey (2014), hace referencia al nivel de conformidad del usuario cuando utiliza un servicio o en el caso de un cliente al realizar una compra.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la prueba y ficha de observación elaborado por Carmen Lucía Paredes Huamaní en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

### Categorías del instrumento:

- **Primera categoría: Plataforma tecnológica**

Objetivos de la categoría: (Recolectar información pertinente al estudio)

Categorías/Sub categorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mesa de parte virtual	1	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Página web	2	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- **Segunda Categoría: (Atención al usuario)**

Objetivos de la Categoría: (Recolectar información pertinente al estudio).

Categorías/Sub categorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	3	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Satisfacción al usuario	4	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):** TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg:** MENACHO RIVERA ALEJANDRO SABINO

**DNI:** 32403439

**Orcid:** <https://orcid.org/0000-0003-2365-8932>

**Especialidad del validador:** Metodólogo

**01 de junio del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



**Firma**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : **Dr. Victor Joel Soria Gomero**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

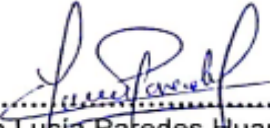
El nombre de mi título de investigación es: **Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Guía de entrevista
- Matriz de categorización

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
.....  
Carmen Lucía Paredes Huamani  
D.N.I 43492841

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	<b>VÍCTOR JOEL SORIA GOMERO</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa (x)	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	<b>Educación, Derecho, Docencia Universitaria</b>	
<b>Institución donde labora:</b>	<b>Ministerio de Justicia y Derechos Humanos Universidad César Vallejo</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	<b>Más de 5 años (x)</b>	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Técnica de la entrevista)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guía de entrevista
<b>Autora:</b>	Carmen Lucía Paredes Huamaní
<b>Procedencia:</b>	Lima - Perú
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos



Ámbito de aplicación:	Lima Norte
Significación:	La investigación tiene la categoría1, Plataforma tecnológica, con las subcategorías: Mesa de parte virtual y Pagina web, la categoría2, Atención al usuario, y las subcategorías: Calidad de servicio y Satisfacción al usuario; el objetivo es describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub - categorías	Definición
Plataforma Tecnológica	Mesa de partes virtual	Quispe & Vilchez (2017), lo definen como el área encargada de derivar los documentos ingresados a las dependencias que correspondan, además de ser el responsable en cumplir dichas acciones mediante un procedimiento administrativo.
	Página Web	Calcáneo (2020), define como una página conformada por un solo documento que cuenta con una URL específica.
Atención Al Usuario	Calidad de Servicio	Izquierdo (2021) lo define como que, se construye en la mente del consumidor basado en sus necesidades, debiendo exceder sus expectativas o esperanzas de un determinado servicio.
	Satisfacción al usuario	Pérez & Gardey (2014), hace referencia al nivel de conformidad del usuario cuando utiliza un servicio o en el caso de un cliente al realizar una compra.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la prueba y ficha de observación elaborado por Carmen Lucía Paredes Huamani en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

**Categorías del instrumento:**

- **Primera categoría: Plataforma tecnológica**

Objetivos de la categoría: (Recolectar información pertinente al estudio)

Categorías/Sub categorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mesa de parte virtual	1	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Página web	2	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

- **Segunda Categoría: (Atención al usuario)**

Objetivos de la Categoría: (Recolectar información pertinente al estudio).

Categorías/Sub categorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	3	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Satisfacción al usuario	4	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):** TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE.

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg:** VICTOR JOEL SORIA GOMERO

**DNI:** 10050598

**Orcid:** <https://orcid.org/0000-0001-7677-4385>

**Especialidad del validador:** **Temático**

**01 de junio del 2023**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

  
Firma

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : **Dr. Bralland David Alvarado García**

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2023 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

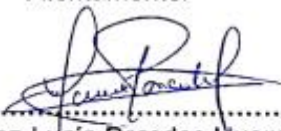
El nombre de mi título de investigación es: **Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Formato de Validación.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Guía de entrevista
- Matriz de categorización

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
.....  
Carmen Lucía Paredes-Huamani  
D.N.I 43492841

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Guía de entrevista". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Bralland David Alvarado Garcia		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor	( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( X )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Derecho penal y procesal penal		
<b>Institución donde labora:</b>	Poder Judicial		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años	( X )	
	Más de 5 años	( )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)			

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Técnica de la entrevista)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Guía de entrevista
<b>Autora:</b>	Carmen Lucía Paredes Huamani
<b>Procedencia:</b>	Lima - Perú
<b>Administración:</b>	Propia
<b>Tiempo de aplicación:</b>	25 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Lima Norte

Significación:	La investigación tiene la categoría1, Plataforma tecnológica, con las subcategorías: Mesa de parte virtual y Pagina web, la categoría2, Atención al usuario, y las subcategorías: Calidad de servicio y Satisfacción al usuario; el objetivo es describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.
----------------	---

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Sub - categorías	Definición
Plataforma Tecnológica	Mesa de partes virtual	Quispe & Vilchez (2017), lo definen como el área encargada de derivar los documentos ingresados a las dependencias que correspondan, además de ser el responsable en cumplir dichas acciones mediante un procedimiento administrativo.
	Página Web	Calcáneo (2020), define como una página conformada por un solo documento que cuenta con una URL específica.
Atención Al Usuario	Calidad de Servicio	Izquierdo (2021) lo define como que, se construye en la mente del consumidor basado en sus necesidades, debiendo exceder sus expectativas o esperanzas de un determinado servicio.
	Satisfacción al usuario	Pérez & Gardey (2014), hace referencia al nivel de conformidad del usuario cuando utiliza un servicio o en el caso de un cliente al realizar una compra.

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento la prueba y ficha de observación elaborado por Carmen Lucía Paredes Huamani en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

**Categorías del instrumento:**

• **Primera categoría: Plataforma tecnológica**

Objetivos de la categoría: (Recolectar información pertinente al estudio)

Categorías/Sub categorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mesa de parte virtual	1	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Página web	2	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

• **Segunda Categoría: (Atención al usuario)**

Objetivos de la Categoría: (Recolectar información pertinente al estudio).

Categorías/Sub categorías	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Calidad de servicio	3	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	
Satisfacción al usuario	4	Alto nivel	Alto nivel	Alto nivel	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia en la cantidad de ítem):** TIENE SUFICIENCIA, ES APLICABLE

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

**Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg:** Mg. Bralland David Alvarado García

**DNI:** 73684586

**Orcid:** 0000-0002-5887-1795

**Especialidad del validador:** Temático

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado

01 de junio del 2023

  
Firma

#### Anexo 4:

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”, cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”**.



2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Luis Antonio La Rosa Paredes

Fecha y hora: 23-06-2023 - 4:00 pm.

### **Consentimiento Informado (\*)**

**Título de la investigación: "Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023"**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023", cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **"Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023"**.

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**


Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: *Elizabeth Pilar Huarcamela Natividad*  
Fecha y hora: *21/06/23. 4:30 pm.*

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ   
*Elizabeth P. Huarcamela Natividad*  
ELIZABETH PILAR HUARCAMELA NATIVIDAD  
JUEZA SUPERIOR  
SEGUNDA SALA PENAL DE APELACIONES PERMANENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní

### **Propósito del estudio**



Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”, cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”**.

 PODER JUDICIAL DEL PERÚ   
MARY ISABEL BAIMONERO MARIQUÉ  
JUEZA SUPERIOR  
PRIMERA SALA CIVIL PERMANENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

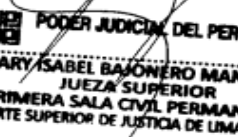
Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamani, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

  
PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
MARY ISABEL BAJONERO MANRIQUE  
JUEZA SUPERIOR  
PRIMERA SALA CIVIL PERMANENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: MARY ISABEL BAJONERO MANRIQUE

Fecha y hora: 6 JULIO 2023



PODER JUDICIAL DEL PERU  
MARY ISABEL BAJONERO MANRIQUE  
JUEZA SUPERIOR  
PRIMERA SALA CIVIL PERMANENTE  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE



## Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **"Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023"**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamani

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023", cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **"Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023"**.

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: GERMAN JIMMY SALAZAR TEJEDA

Fecha y hora: 15 DE JUNIO DEL 2023 A HORAS 12:39

PODER JUDICIAL DEL PERÚ  
GERMAN JIMMY SALAZAR TEJEDA  
JUEZ  
CUARTO JUZGADO DE INVESTIGACION  
PREPARATORIA DE INDEPENDENCIA  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”, cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alternativo que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”**.

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Maria Antonieta Cardona Portado

Fecha y hora: 22-06-2023

## **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamani

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”, cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, célere y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”**.

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente



asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Ruth Myniam Espinoza Quispe  
Fecha y hora: 28-06-2023 3:35 pm

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”, cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”**.

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Gabino Menacho Rivera, email  
asmenchob@unex.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada

Nombre y apellidos: Patricia Ortiz Sesa

Fecha y hora: 15.10 p.m.

### **Consentimiento Informado (\*)**

Título de la investigación: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023”**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamani

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”, cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alternativo que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023”**.

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Monacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Gianina Wendoly Gómez López

Fecha y hora: 14-06-2023 a las 15:00 horas.

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **"Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023"**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamani

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023", cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **"Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023"**.



2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera. email  
amenchen@ucvvirtual.edu.pe

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada

Nombre y apellidos: Raúl Emilio Infante Mauricio

Fecha y hora: 13/06/2023 12:43

### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: **"Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023"**

Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023", cuyo objetivo es describir la influencia de las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de posgrado del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus de Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución pública Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Esta investigación busca describir el progreso de la gestión de plataformas tecnológicas de la atención al usuario, y su utilización como un medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Esto debido, a que se decretara el estado de emergencia sanitaria por el COVID 19 en marzo del año 2020, dicha institución se vio en la necesidad de ingresar a una era tecnológica, implementado y mejorando estas plataformas con el transcurso del tiempo para otorgar de forma precisa, celeridad y eficaz la información del estado de los expedientes, así como la atención y realización de los procesos judiciales, la misma que a la fecha sigue siendo utilizada como un mecanismo alterno que busca aminorar en tiempo y economía el trámite administrativo que conlleva a la realización de un proceso.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **"Gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia De Lima, 2023"**.

2. Esta entrevista tendrá un tiempo aproximado de 25 minutos y se realizará en el ambiente de las áreas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Las respuestas de la guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a): Carmen Lucía Paredes Huamaní, email: [c.lucia1486@gmail.com](mailto:c.lucia1486@gmail.com) y Docente

asesor Dr. Alejandro Sabino Menacho Rivera, email:  
[amenchori@ucvvirtual.edu.pe](mailto:amenchori@ucvvirtual.edu.pe)

### Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: VICTORIA ELENA CALDAS MORALES

Fecha y hora: 19-06-2023 3:48 PM

## Anexo 5: Matriz de Triangulación

### Objetivo General: Manifiestar cómo se ha desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de la atención al usuario de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

PREGUNTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	CONVERGENCIA	DIVERGENICA	INTERPRETACIÓN
1. ¿Ha sido importante la plataforma tecnológica de la atención al usuario en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte para el logro de los objetivos de atención?	Si, ha sido importante la plataforma tecnológica de atención a usuarios para el logro de los objetivos, porque, se ha podido viabilizar la atención del usuario pese a tener problema sanitario al sistema de atención no dejo de funcionar y se pudo atender al público, innovando los procedimientos	Si, dado que es importante la tecnología en la administración pública, a efectos de mejorar el servicio al ciudadano y lograr los objetivos institucionales.	Si, es un avance a la modernización del estado, con rumbo al gobierno electrónico, y es de suma importancia la implementación del mismo.	Si, de un momento a otro y a raíz de la pandemia (COVID 19) todos hemos visto obligados a adaptarnos a las tendencias tecnológicas, asimismo, la implementación ha generado una forma más rápida y viable la atención.	Si, trasciende, puesto que aminora el tiempo de respuesta en la atención de expediente, asimismo, verificar el seguimiento y el trabajador verificar de inmediato el registro de expediente.	En efecto, las plataformas tecnológicas han sido fundamentales para mejorar la eficacia, accesibilidad y la calidad de servicio, esta herramienta ha permitido una comunicación efectiva.	Si, porque, la gestión del servicio es más eficiente por la premura del tiempo y rapidez en la atención.	Se entiende que es así, por que el registro de expediente es mucho más rápido y el mismo genera eficiencia de la atención a los usuarios.	A mediano porcentaje, dado que para algunos usuarios de edad ha sido complicado el uso de las plataformas digitales, generan confusión y lentitud en los trámites judiciales, y para algunos perjudicando con los plazos.	No dado, que las plataformas digitales no determinan la calidad de la atención al usuario, por que, el poder judicial se encarga de muchas funciones, no lo determina algunas plataformas digitales.	Nueve de los entrevistados que señalaron que las plataformas tecnológicas han sido importantes para la atención a los usuarios logrando cumplir con los objetivos esperados por la Corte Superior de Justicia de Lima.	Uno de los entrevistados indicó, que las plataformas digitales no son importantes o no determinan la atención a los usuarios para lograr los objetivos trazados, puesto que ha sido complicado la adaptación del mismo para las personas de tercera edad, respectivamente	Los descargos de los entrevistados han resultado la mayoría de manera uniforme, debido que los expertos han considerado que el desarrollado la gestión de plataforma tecnológica de atención al usuario, la cual, ha sufrido una gran transformación en la implementación de los medios digitales y electrónicos, así como, la modernización de los tramites y procesos judiciales y administrativos, ha influido profundamente a la atención al usuario en los tramites realizados en una Corte Superior de Justicia de Lima, dado que dicha implementación ha sido producto de la pandemia a consecuencia del COVID 19.

	digitales.												
2.- ¿Considera Ud. que las plataformas tecnológicas de la atención al usuario en la Corte Superior de Lima Norte han sido recibidas positivamente por los usuarios?	Al inicio de la implementación fue tedioso que el usuario ingrese con facilidad, por falta de conocimiento tecnológico e información de estos procedimientos, sin embargo, con el tiempo fueron adaptándose y se les resultó más accesible, rápido y ahorrrativo.	Si existe una adecuada relación, porque, por parte del esta, la finalidad de solucionar problemas en un momento determinado en beneficio de las personas interesadas y que sean prioridad positivamente.	No, porque las políticas públicas, tiene la función, donde el gobierno pueda realizar ciertas acciones o ejecuciones en beneficio colectivo, sin embargo, producto de las burocracias y problemas de la administración no cumplen con la implementación del gobierno digital.	Considero que deberá articularse con una política de gobierno como suministrar la logística pertinente, internet, computadora, que son herramientas básicas para poder desarrollar y concordar el procedimiento administrativo con una política pública.	Si, puesto que la ambos buscan realizar acciones en pro de la colectividad y la del buen servicio al ciudadano	Si, motivo por la cual las unidades ejecutaras tienen las facultades de efectuar acciones de acuerdo a su competencia.	Relativamente, porque, algunos usuarios de tercera edad no han tenido la facilidad de la implementación por desconocimiento tecnológicos.	Si, por la accesibilidad a la información y reducción de tiempo en la forma de presentar o iniciar un procedimiento judicial.	Si, por los resultados evidenciados en los porcentajes de quejas o reclamos por la atención a los usuarios, ha sido reducido en un gran porcentaje.	No, motivo que ha existido decadencia en las redes de servicio de internet en algunos hogares hasta en la propia corte superior de justicia.	Ocho de los entrevistados, indicaron que las plataformas tecnológicas de la atención al usuario de la Corte Superior de Justicia De Lima Norte han sido recibidas positivamente por los usuarios.	Dos entrevistados señalaron que los usuarios no han recibido positivamente las plataformas digitales implementadas por la Corte Superior de Justicia De Lima Norte, por motivos de desconocimiento digital.	Las mayorías de las respuestas por parte de los entrevistados han coincidido que, si existe una adecuada relación, porque, ambos buscan realizar acciones para el beneficio de la colectividad y brindar un buen servicio.  Empero, un entrevistado, considera que no existe relación, motivo por la cual las unidades ejecutoras, existen la burocracia para alcanzar dicho fin, por lo que, no cumplen con dicha función de hacer.
3.- ¿Cuál es la finalidad de la	La finalidad es que el usuario	La finalidad de la plataforma	La finalidad de la plataforma	La finalidad es que no exista	Es buscar, el fin común, con las	Es brinde respuesta al usuario, ahora con	Contribución durante el	Es importante contar con firma	La finalidad no ha sido	Es la finalidad importante para la	La mayoría de los entrevistados, consideran que	Dos de los entrevistados han señalado, que la forma de	Los descargos de los entrevistados han sido uniformes en lo que respecta a la finalidad de las

plataforma tecnológica y cómo ha contribuido en la atención al usuario durante del estado de emergencia nacional?	pueda tramitar sus pedidos, seguimiento de casos y poder asistir a las audiencias virtuales, las cuales estando en estado de emergencia, se han desarrollado relativamente bien, por el tema de la adaptación y acceso a internet, sin embargo, resultado beneficioso para todos.	digitales, brindar respuesta al usuario, mediante un trámite válido y eficaz, en el plazo establecido por ley.	tecnológicas, brindar un buen servicio al usuario, respetando el estado derecho y los principios constitucionales y administrativos,	inconvenientes en la plataforma tecnológicas,	plataformas tecnológicas para brindar un buen servicio al usuario.	los implementos tecnológicos que brinda la calidad de servicio.	estado de emergencia nacional, no ha sido el adecuado, puesto que, en lo referido a la implementación no contamos con recursos tecnológicos y humano.	digital, mesa de partes de virtual y expedientes digitalizados; por lo que, debe existir una reforma tecnológica y digital para los órganos ejecutores, de manera prioritaria a fin de emitir actos administrativos válidos y con celeridad,	óptima para las plataformas digitales, dado que, ha existido inconvenientes en los usuarios al momento de la aplicación del mismo,	contribución al buen servicio al usuario gracias a las plataformas tecnológicas, y eso ha sido gracias al estado de emergencia nacional.	la finalidad las plataformas tecnológicas, es brindar un buen servicio al usuario, con la respuesta óptima de la entidad.	contribución ha sido parcial, puesto que tanto la entidad como los usuarios no han estado preparados para la implementación de recursos tecnológicos o el trabajo remoto,	plataformas tecnológicas, en la cual, busca brindar una respuesta adecuada al usuario mediante los procesos judiciales y la eficiencia en la atención, y en lo que corresponde a la contribución ha sido relativamente parcial por los temas de la virtualidad y de la implementación tecnológicas.
---	---	--	--	---	--	---	---	--	--	--	---	---	---



### Objetivo específico 1

Explicar de qué manera la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención de una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

<p>4. ¿Considera Ud. que en la mesa de partes virtual ha mantenido eficientemente la atención en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte?</p>	<p>Si, la mesa de partes virtual ha seguido mejorando su atención al usuario gracias a las plataformas, tutoriales para el ingreso de los expedientes ante la mesa de partes virtual.</p>	<p>Si, porque, es, brindar respuesta al usuario, mediante servicios valido y eficaz, en el plazo establecido o por ley.</p>	<p>Considerando que es un proceso de adaptación en la mesa de partes virtual, así como, la implementación de los medios digitales, se evidencian o el incumplimiento de plazos, dado que los usuarios comenten errores al ingresar sus solicitudes</p>	<p>Si, ya que, la mesa de partes virtual ha sido una gran ayuda muy importante para los usuarios para presentar sus escritos de forma rápida y eficaz.</p>	<p>Si, por motivos de la pandemia, la totalidad de los usuarios han adoptado dicha plataforma y ha brindado un eficiente servicio.</p>	<p>Si, ya que, con todas las herramientas necesarias, que trabajar de manera virtual, con muchas deficiencias digitales.</p>	<p>Si, por que ahorra mucho tiempo y presupuesto, para iniciar su trámite judicial.</p>	<p>Si, la mesa de partes virtual ha sido eficiente en la atención al ciudadano</p>	<p>Si, indudablemente ha sido satisfactoria los usuarios y trabajadores judiciales.</p>	<p>Si, por que, ahorramos tiempo y dinero, el momento de trabajar los expedientes y trabajar de manera remota, ahorrando materiales de oficina.</p>	<p>Todos los entrevistados han considerado que la mesa de partes virtual ha sido eficiente, a efectos de poder brindar una calidad de servicio al usuario, ahorrando tiempo y presupuesto para la entidad y personas.</p>		<p>Respecto a la mesa de partes virtual, el 100% de los entrevistados han señalado que, si ha existido una eficiencia atención al usuario, dado por la coyuntura nacional ha sido apropiada su implementación de la mesa de partes virtual, ahorrando el tiempo y presupuesto en ambas partes.</p>
<p>5.- ¿Considera Ud., que el gobierno digital ha</p>	<p>Si, considero que el gobierno digital ha mejorado</p>	<p>Si, en la actualidad la implementación tecnológica</p>	<p>Si, en lo que corresponde de los recursos tecnológicos</p>	<p>Durante esta emergencia a los usuarios, no han</p>	<p>Si, el gobierno digital ha influenciado de manera</p>	<p>Si, por la calidad de servicio que se ha brindado durante el</p>	<p>En su implementación ha sido adecuado o, sin</p>	<p>En un gran porcentaje ha sido adecuado y eficaz en</p>	<p>Poco a poco ha ido mejorando el servicio</p>	<p>En la actualidad ha mejorado, aún falta mucho</p>	<p>Los diez entrevistados han considerado que la aplicación del gobierno digital ha sido</p>		<p>Las repuestas de los entrevistados ha tenido un criterio uniforme, puesto que el 100% de los participantes han sostenido, que el impacto de la virtualidad,</p>

mejorado eficaz y adecuada ente los servicios que brinda la mesa de partes virtual?	eficaz y adecuada mente la mesa de partes virtual, se puede observar el cambio en los juzgados y mesa de partes presencial, ya que cuentan con menos concurrencias de personal haciendo múltiples colas, demostrando eficacia del sistema digital.	a en la administración ya sido oportuna y mejorada.	os y humanos.	visto mucho el retraso en sus expedientes, entre otros.	eficiente y esta para quedarse en tosa la administración pública, a efectos de brindar un buen servicio al usuario.	tiempo de implementación y hasta la actualidad.	embargo, se puede mejorar algunas plataformas tecnológicas, quizá la actualización de mesa de partes.	la atención al servicio al usuario, en la referencia de la celeridad en los procesos judiciales y el acceso a los tramites.	de atención al usuario y más aun con las plataformas tecnológicas, y con la mesa de partes virtual que ha sido un impacto para ambas partes.	más por mejorar, pero no se puede negar que se ha brindado el buen servicio al ciudadano .	relativamente eficaz y adecuada para brindar el servicio de calidad a los usuarios, como es la mesa de partes virtual.		como es la mesa de partes virtual, ha causado celeridad en los procesos y trámites judiciales, existiendo una mejora y eficacia en la calidad de los mismo.
6.- ¿El uso de la plataforma tecnológica ha venido determinando la calidad de	Si reitero el uso de la plataforma tecnológica a ha logrado acabar aquellas largas horas de	Exacto, mejor conocimiento y destreza en su funcionamiento por parte de los usuarios,	Si, por el servicio rápido que brinde la virtualidad en los procesos judiciales y administrados	Si, por el tema, de la celeridad en los procedimientos judiciales, y el fácil acceso al registro de	Efectivamente, en la recepción y registros de los expedientes, fácil acceso, rápido y eficiente en ambas	Parcialmente, puesto que, para los usuarios de tercera edad, ha resultado dificultoso adaptarse	Si, dado que a muchos y usuarios ha facilitado el acceso a las plataformas	No, por la falta de implementación de los recursos tecnológicos y económicos que son deficientes	Si, ahorro de tiempo y dinero, sin demandar horas para el registro de un	No, dado que la calidad de servicio no se define solo en las plataformas tecnológicas, sino en el	Ocho de los entrevistados han señalado que las plataformas digitales han determinado la calidad de servicio, en factores de tiempo,	Dos de los entrevistados, han indicado, que las plataformas tecnológicas o digitales no han determinado la calidad de servicios, por tema de	Con respecto al uso de las plataformas tecnológicas, han sido implementadas de la mejor manera para ciertos sectores, para el manejo adecuado de la digitalización brindando un buen servicio al usuario, así como, la calidad del mismo, sin embargo, se puede advertir que para algunos

servicio en la Corte Superior de Lima Norte?	espera para poder ser atendido.	misma calidad de servicio, inicio del proceso judicial por medio de las plataformas.	tivos.	expedientes y consulta, que determina la calidad de servicio.	partes.	a la tecnología, ocurriendo con ello mala gestión en la atención.	mas, y desde sus hogares han iniciado sus trámites judiciales.	en el sector judicial.	expediente y de la misma forma imprimir todos los actuados para la presentación.	rendimiento y gestión de toda la Corte Superior de Justicia De Lima Norte.	económico y celeridad, en los usuarios y personal jurisdiccional de la corte superior de justicia.	desconocimiento de las personas de edad, si como, retraso en el registro de expedientes perjudicando a los usuarios.	las plataformas han sido dificultoso y perjudiciales por el tema del desconocimiento digital, y de los aparatos que los requieren, afectando a los plazos procesales.
--	---------------------------------	--	--------	---	---------	---	--	------------------------	--	--	--	--	---

### Objetivo específico 2

Explicar si la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en una Corte Superior de Justicia de Lima, 2023.

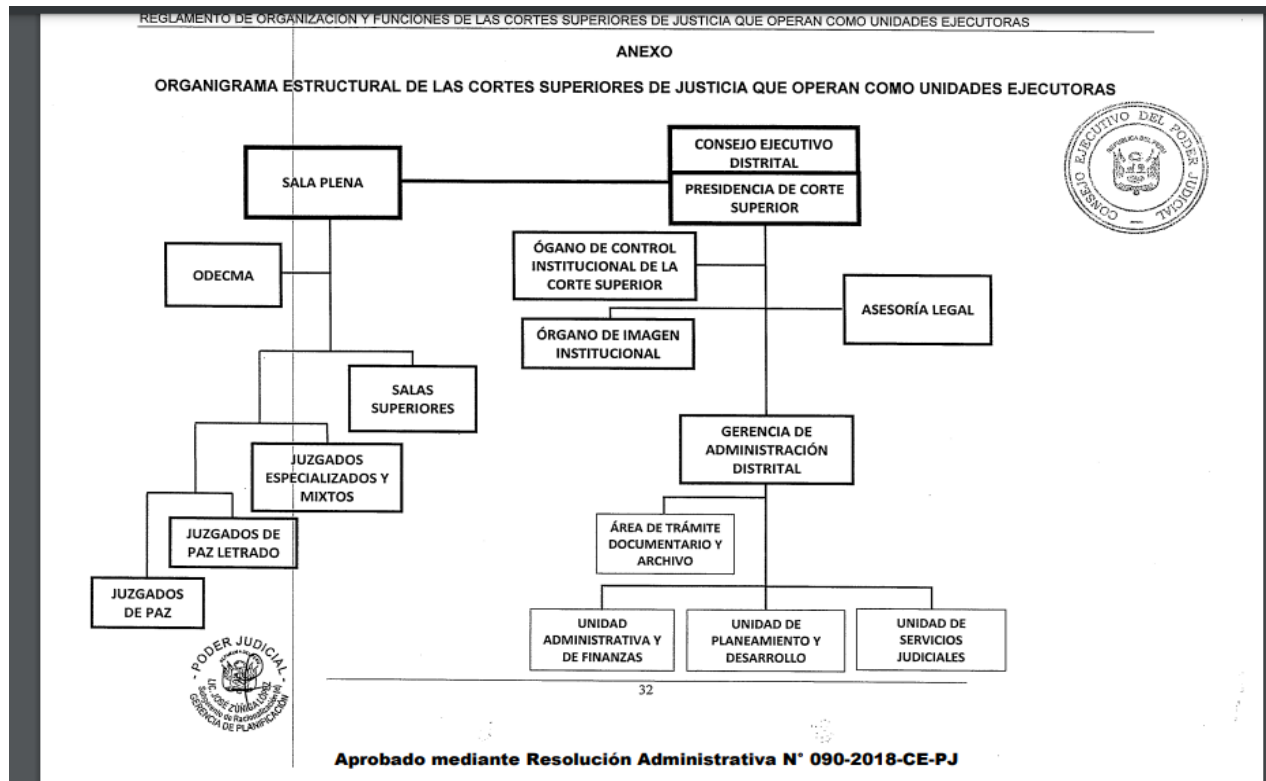
7.- ¿Considera Ud. que la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte?	Si, las pagina web han sido un medio eficiente para la difusión de información de los procedimientos de las plataformas, lugar donde se visualizan toda información pertinente para el ingreso a	Si, pues el propósito es que todos puedan acceder a esta plataforma de manera eficiente, obteniendo una difusión completa y rápida en las consultas de información al usuario.	Claro, puesto que la página web, ha demostrado la celeridad del caso, a efectos de asistir el derecho correspondiente al usuario.	Si, por que, mediante la página web se ha podido evidenciar información y actividades oficiales de la corte superior de justicia, asimismo, información relevante de la accesibilidad a la mesa de partes,	Si, ya que, es el fundamental para iniciar un procedimiento judicial virtual.	Sí, es fundamental para la difusión de información a los usuarios que acceden a dicha plataforma.	Parcialmente, dado que, algunos usuarios de edad no cuentan con aparatos telefónicos actuales para el acceso del mismo, generando con ello, desinfor	Si, primordial para la exposición de información de los procedimientos y pasos que conlleva un trámite judicial.	Si, se evidencia a transparencia y accesibilidad el desarrollo de la página web, dado que ha sencillo a interactuar.	Literal, por el desarrollo de la página web, que es de uso fácil y accesible para difundir la información.	Los diez entrevistados han considerado, que la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información, que acceden los usuarios para informarse de las actividades judiciales previstas.	El 100% de los entrevistados, han obtenido un criterio uniforme, puesto que indican que, la página web ha sido medio alternativo eficiente y satisfactorio de difusión de información, coadyubando en la celeridad, transparencia y accesibilidad en lo relacionado a las diligencias realizadas por la corte superior de justicia de lima norte.
---	--	--	---	--	---	---	--	--	--	--	---	---

	las plataformas digitales, absolviendo sus dudas.			casilla electrónica y más.			mación.						
8.- ¿La página web ha generado una mayor claridad y rapidez en los trámites judiciales para los usuarios?	Si ha generado específicamente rapidez debido a que, una vez realizado o resuelto el escrito al proveerlo, este es cargado al sistema y el usuario puede visualizarlo en el sistema, obteniendo una mayor rapidez en el seguimiento.	Si, la tecnología que sean plataformas amigables y sencillez de fácil acceso para los usuarios y sus trámites judiciales.	Si, delimitado de manera parcial y gradualmente, por parte del usuario, a causa de la inmovilización social obligatorio.	Si, a través de comunicaciones por la página web, en este ámbito no se encuentra en la obligación de agenciarse y de realizar automáticamente lo que la ley nos faculta, por tratarse de un poder del estado.	Se ha efectuado de forma celera y rápida en la difusión de información de los temas judiciales.	Si, se ha efectuado de manera rápida.	Si, la página web ha resultado de manera celera y rápida en lo que respecta a los trámites judiciales.	Si, totalmente efectivo.	Si, por la accesibilidad a la información, sin embargo, ha existido poco porcentaje de personas con edad que no les ha resultado rápido.	Si, la difusión de información es totalmente accesible y rápida.	Los diez entrevistados han indicado que se ha efectuado de manera rápida la difusión de información, así como, de manera parcial y gradualmente, han estado desarrollando virtualmente, con ciertas deficiencias.		Los descargos de los entrevistados han coincidido en un 100% de su totalidad, ya que, han sostenido que la página web se han desarrollado de manera gradual, con los medios tecnológicos, sin embargo, ha existido diferencia, la cual, no ser igual que la verificación personal.
9.- ¿La implementación del	Si, respecto a los abogados como	Si, puesto que el gobierno digital implica	Si, dado que la modernización del estado	Si, porque, la atención es más rápida y eficiente al	Si, el gobierno digital si ha determina	No, efectivamente porque, ha existido	Si, brinda la calidad de servicio	Totalmente de acuerdo, respecto a la	No, por falta de inducción y descono	Si, efectivamente.	Ocho de los entrevistados, indican que el gobierno digital ha determinado	Dos de los entrevistados señalan que el gobierno digital no ha sido	La mayoría de respuesta de los entrevistados han concedido en lo que respecta a la implementación del gobierno

gobierno digital ha determinado la satisfacción al usuario durante el estado de emergencia nacional?	usuarios les ha permitido realizar trámites sin apersonarse a la mesa de partes presencial y también desarrollar audiencias de forma virtual.	accesibilidad de forma virtual a los procesos y trámites judiciales sin recurrir a las sedes presenciales.	disminuye tiempo y dinero en tanto para los usuarios y personal jurisdiccional, obteniendo una satisfacción al servicio.	registrar un expediente, así como, el seguimiento de los mismos.	do la satisfacción al usuario en la atención a los procesos y trámites judiciales.	deficiencias en la implementación del gobierno digital, por motivos de recursos tecnológicos.	a los usuarios	implementación del gobierno digital.	cimiento de los usuarios de edad, o lo que no cuentan con los medios tecnológicos.		la satisfacción al usuario durante el estado de emergencia nacional.	satisfactorio para algunos usuarios, motivo por el desconocimiento de las tecnologías.	digital ha sido satisfactorio para el usuario, al momento de presentar, iniciar y brindar seguimiento a un proceso judicial o administrativo, reduciendo tiempo y presupuesto para el usuario, personal y la misma institución por el ahorro de energía y papelería.
--	---	--	--	--	--	---	----------------	--------------------------------------	--	--	--	--	--

Figura 1.

ORGANIGRAMA OFICIAL DE LAS CORTES SUPERIORES DE JUSTICIA DEL PERÚ



Fuente: Página Oficial de la Corte Superior de Justicia de Lima.

## Figura 2.

### **Ficha técnica del instrumento “Guía de entrevista”**

Denominación: Instrumento para los analizar los objetivos

Autor: Carmen Lucía Paredes Huamaní

Propósito: Analizar como se desarrollaron las plataformas tecnológicas en la atención al usuario en una Corte Superior de Justicia de Lima.

Administrado en: Operadores de justicia de una Corte Superior de Justicia

Duración: 25 Minutos

Aplicación: Directa

Centro de aplicación: Corte Superior de Justicia Lima Norte

Fecha: 01/06/2022

Características: 2 categorías – 4 subcategorías – 3 objetivos

Tipo de validez: Por juicio de expertos