



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

El Gobierno digital y su influencia para reducir la carga procesal en  
una corte superior de justicia 2021- 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Cabanillas Tacanga, Yarita Josheline (orcid.org/0000-0002-8261-4430)

**ASESORES:**

Dr. Álvarez Torres, Freddy Moises (orcid.org/0000-0002-2268-4082)

Mg. Hernández Castañeda, Jonathan (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

TRUJILLO – PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mi familia, por el soporte y apoyo en todos mis proyectos.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis asesores por su dedicación y enseñanza, a los abogados litigantes y personal jurisdiccional que participaron en la presente investigación.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "

El Gobierno digital y su influencia para reducir la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022

", cuyo autor es CABANILLAS TACANGA YARITA JOSHELINE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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.

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ TORRES MOISES FREDDY DNI: 17609827 ORCID: 0000-0002-2268-4082	Firmado electrónicamente por: MALVAREZTO el 30- 07-2023 22:04:03

Código documento Trilce: TRI - 0614536



**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CABANILLAS TACANGA YARITA JOSHELINE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "

El Gobierno digital y su influencia para reducir la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022

", 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
CABANILLAS TACANGA YARITA JOSHELINE <b>DNI:</b> 70842889 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8261-4430	Firmado electrónicamente por: YCABANILLAST el 31-07-2023 17:45:19

Código documento Trilce: INV - 1269344

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA.....	i
DEDICATORIA:.....	ii
AGRADECIMIENTO: .....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LA AUTORA.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización .....	14
3.3. Escenario de estudio.....	14
3.4. Participantes .....	14
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	15
3.6. Procedimiento .....	15
3.7. Rigor científico .....	15
3.8. Método de análisis de la información .....	16
3.9. Aspectos éticos .....	17
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	18
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES.....	46
REFERENCIAS .....	47
ANEXOS.....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Respuesta de los abogados litigantes con respecto a la pregunta 1 de la entrevista. ....	18
Tabla 2: Respuesta de los abogados litigantes con respecto a la pregunta 2 de la entrevista. ....	21
Tabla 3: Respuesta de los abogados litigantes con respecto a la pregunta 3 de la entrevista. ....	26
Tabla 4: Respuesta de los servidores judiciales respecto de la pregunta 1 de la entrevista. ....	28
Tabla 5: Respuesta de los servidores judiciales respecto de la pregunta 2 de la entrevista. ....	31
Tabla 6: Respuesta de los servidores judiciales respecto de la pregunta 3 de la entrevista. ....	36
Tabla 7: Triangulación de resultados de entrevistas, pregunta 1 .....	41
Tabla 8: Triangulación de resultados de entrevistas, pregunta 2 .....	42
Tabla 9: Triangulación de resultados de entrevistas, pregunta 3 .....	43

## RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo determinar que el Gobierno Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021-2022, la metodología correspondió al tipo de investigación-acción, con diseño cualitativo, respecto a la técnica se usó la entrevista y como instrumento la guía de entrevista, la cual fue aplicada a seis participantes, tres de ellos abogados litigantes y los otros tres servidores judiciales.

Los resultados de la investigación demostraron que el Gobierno Digital sí influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022, ya que permite a los abogados litigantes y servidores judiciales llevar a cabo procesos mucho más céleres, eficientes y transparentes.

Como conclusión se obtuvo que el Gobierno Digital, respaldó de manera positiva las operaciones de la Corte Superior de Justicia, a través de la Identidad digital, los servicios digitales, y la interoperabilidad, pues permitió que se brinde un servicio de justicia de calidad para los usuarios, trayendo consigo la modernización de la Gestión Pública.

**Palabras clave:** Gobierno Digital, Corte Superior de Justicia, Abogados litigantes, Servidores Judiciales.



## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine that Digital Government influences the reduction of the procedural burden in a Superior Court of Justice 2021- 2022, the methodology corresponded to the type of action research, with qualitative design, regarding the technique the interview was used and as an instrument the interview guide, which was applied to six participants, three of them litigators and the other three judicial servants.

The results of the research showed that Digital Government does influence the reduction of the procedural burden in a Superior Court of Justice 2021- 2022, since it allows litigators and judicial servants to carry out much more expeditious, efficient and transparent processes.

In conclusion, it was found that Digital Government positively supported the operations of the Superior Court of Justice, through digital identity, digital services, and interoperability, since it allowed the provision of a quality justice service for users, bringing with it the modernization of Public Management.

**Keywords:** Digital Government, Superior Court of Justice, Litigation Lawyers, Judicial Servants.

## I. INTRODUCCIÓN

El sistema judicial en nuestro país, siempre ha sido visto como uno de los más deficientes en cuanto a la celeridad de sus procesos, a ello se suma la precariedad de los recursos tecnológicos que ostenta, que traen consigo la vulneración de derechos fundamentales, la queja y el descontento social, a ello debemos sumarle que la carga procesal aumentó considerablemente por motivo de la pandemia covid 19 lo que ocasiono la suspensión de la actividad judicial, por aproximadamente 4 meses y medio, ya que lamentablemente en aquel entonces no se contaba con los medios tecnológicos necesarios para afrontar la situación. Taejun, Seulki y Byung (2021) indicaron que la pandemia resaltó lo importante de la comunicación eficiente entre la ciudadanía y el gobierno, a través de plataformas en línea.

Así mismo es importante indicar que el fenómeno del niño también fue motivo por el cual las actividades judiciales se interrumpieron en algunas sedes judiciales, tal vez no con la magnitud del año 2020, pero sí se evidenció un deterioro a los expedientes judiciales por causa de las intensas lluvias, los cuales pudieron ser fácilmente ser digitalizados para salvaguardar su conservación, a ello no se debe dejar de mencionar las protestas que se realizaron en diferentes partes del país por cuestiones políticas, que trajeron consigo el ataque a más de 14 sedes judiciales según lo informado por el diario Gestión (2023), hasta el 23 de enero del presente.

Wang, Medaglia y Zheng (2018) señalan que existe gran complejidad en brindar servicios públicos, por lo que es importante que el Estado desarrolle la capacidad de implementar tecnologías y soluciones.

Por lo antes anteriormente expuesto se aprecia que la presencialidad, está sujeta a cuestiones políticas, epidemiológicas, climatológicas, etc., pues estas suponen un riesgo a la integridad de los usuarios judiciales y el personal jurisdiccional que labora en una Corte Superior de Justicia. Así mismo la concepción ciudadana y sobre todo la perspectiva de los abogados litigantes quienes son los que tienen a cargo los procesos judiciales, es bastante desoladora pues la opinión que manifiestan es que la digitalización es casi inexistente, a ello se le debe sumar que según el diario Gestión (2021) nuestro país lamentablemente se encuentra dentro de los 5 países peor evaluados en competitividad digital, sin embargo, a pesar de

la precariedad de los recursos con los que cuenta la entidad materia de estudio, se han instaurado programas y aplicaciones que permiten contribuir y desarrollar las actividades judiciales con mucha más eficacia y celeridad, sin embargo en su mayoría no son usadas, tal vez por desconocimiento, o por la dificultad que representa para algunos abogados litigantes que superan los 45 años poder integrarse en el mundo digital.

La presente investigación tuvo por problema general ¿De qué manera el Gobierno Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022?, y como problemas específicos, ¿De qué manera la Identidad Judicial influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022?, ¿De qué manera el Servicio Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022?, y ¿De qué manera la Interoperabilidad influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022?

La investigación se justificó en la necesidad de determinar que el gobierno digital amparado en el Decreto Legislativo N°1412, es un mecanismo que permite coadyuvar de manera importante que los órganos jurisdiccionales afronten la excesiva carga procesal, cabe señalar también que el gobierno digital, despegó principalmente por la pandemia del covid 19, pues la emergencia sanitaria que sufrió el país, sacó a relucir muchas de las deficiencias en la Modernización de la Gestión Pública, lo cual fue un gran referente para iniciar con mayor ímpetu y empeño las acciones que permitan generar espacios de virtualidad y digitalización para no paralizar la atención al usuario judicial, y también se ve por la seguridad e integridad personal de los usuarios judiciales y del personal jurisdiccional.

Asimismo, la presente investigación fue viable ya que la entidad de administración de Justicia materia de estudio, implementó plataformas y aplicaciones que fueron susceptible de análisis para determinar que el Gobierno Digital coadyuva a disminuir la carga procesal, y además brinda herramientas a los usuarios judiciales para realizar trámites judiciales desde donde se encuentren a través de sus celulares o computadores, sin necesidad de acudir presencialmente a las sedes judiciales, lo que garantiza y promueve el reconocimiento de derechos fundamentales materia de Litis. Falco y Kleinhans (2018), indican lo importante de

tomar acciones frente a la ineficaz participación de los ciudadanos, mediante el uso de plataformas digitales ad hoc en diversas actividades del Gobierno.

Kanaana, et al. (2023) refiere que el Gobierno debe promover la calidad, seguridad y privacidad, que genera la tecnología respecto a la calidad de la información y calidad del sistema. En la presente investigación, el objetivo general fue determinar que el Gobierno Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022, y como objetivos específicos, determinar que la Identidad Judicial influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022, determinar que el Servicio Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022 y determinar que la Interoperabilidad influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto de los antecedentes nacionales, Núñez (2022) en su artículo Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: aplicación de las nuevas tecnologías, afirma que hoy en día, bajo el contexto de la pandemia, es posible que los litigantes presenten escritos o demandas mediante la mesa de partes electrónica del Poder Judicial, desde donde uno se encuentre sin importar el lugar o la hora, indicando que las soluciones de inteligencia artificial facilitan incluir el raciocinio jurídico que se basa en casos de argumentación formal, lenguaje jurídico, expedientes judiciales, etc., que repotencian la transparencia y celeridad en los procesos judiciales.

Salas (2019) en su investigación El proceso judicial electrónico en el Perú, reconoce la existencia de diferentes dificultades en la prestación del servicio de justicia y plantea que una posible de solución se basa en la aplicar la tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC) en el servicio de administrar justicia, específicamente plantea implementar de manera progresiva el proceso judicial electrónico en las diferentes sedes y dependencias del Poder Judicial, en vista que la tramitación a través del expediente físico provoca que los procesos sean más lentos, más ineficaces, y con poca de transparencia.

Huamán y Medina (2022) en su artículo Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú, señalan que la evolución al cambio digital en el año 2020 se intensificó y trajo consigo incrementos económicos y generó más confianza en el gobierno, así mismo refieren que el uso de las tecnologías, ya no es una opción, sino una necesidad que permite mejorar la condición de vida al ciudadano y no hacerlo incrementaría las desigualdades sociales.

Respecto de los antecedentes internacionales Che et al. (2019) en su artículo Cross-boundary e-government systems: Determinants of performance, señalan que el desempeño de un sistema de gobierno transfronterizo se debe integrar la gestión pública colaborativa y el éxito de los sistemas de información, así mismo la necesidad de colaboración e integración transfronteriza está impulsada en parte por la reforma administrativa que adopta una visión más holística del gobierno con el objetivo de lograr servicios públicos más eficaces y eficiente, y aprovechar la

tecnología de la información para apoyar a los gobiernos como una plataforma para los servicios públicos.

La United Nations Development Programme UNDP (2022) en su investigación *Strategic Transformation through e-Justice* examina los riesgos y las oportunidades de la justicia digital para el sector legal e indica que uno de los retos implica el no dejar fuera a nadie de la evolución de los servicios públicos, ya que aún existe un grupo de personas que operan sus asuntos judiciales de manera convencional, y podría verse afectado su derecho a acceder a las prestaciones de servicios básicos y no poder reclamar por ninguna vía sus derechos, por lo que la e-justice debe llevarse a cabo de manera progresiva.

Susskind (2019) en su libro *Online Courts and the Future of Justice* muestra como la tecnología transformará los procesos judiciales y propone una solución al problema mundial para acceder a la justicia, ya que en la actualidad los entes de justicia tienen un gran atraso, en esta investigación también se observa que el uso notable del internet al que tiene acceso más de la mitad de la humanidad ayuda a comprender y hacer cumplir derechos legales. Los tribunales brindan juicio en línea de manera que los alegatos se presentan a través de plataformas en línea, y los jueces mediante estas plataformas emiten sus sentencias, lo que trae consigo un mejor entendimiento y comprensión de la ley, porque se formulan argumentos y se reúnen pruebas y hasta incluso la posibilidad de dar alternativas al sistema judicial como la negociación.

Sela (2020) en su artículo *Diversity by Design: Improving Access to Justice in Online Courts with Adaptive Court Interfaces*, une dos preguntas, la primera es como la tecnología podría ayudar a mejorar el acceso a la justicia y la segunda es como respondería a los desafíos de atender a una población diversa de litigantes y finaliza diciendo que los elementos claves con un diseño de interfaz adaptable, un énfasis en el diseño transparente basado en evidencia y un compromiso de potenciar las toma de decisiones informadas hacia elecciones o comportamientos particulares.

Ayachi et al., (2016) en su artículo *Proactive and reactive e-government services recommendation*, refiere que los portales del gobierno para brindar servicios electrónicos se encuentran sobrecargados, por lo que proponen soluciones que

combinan varias técnicas que utilizan diferentes fuentes de datos, desde el perfil de ciudadano hasta la base de datos que recogen los comentarios de los ciudadanos para la muestra del sistema de recomendación, logrando un servicio de gobierno electrónico personalizado y más accesible.

Aanestad, M., Kankanhalli, A., Maruping, L., Pang, MS y Ram, S. (2022) refiere en su artículo *Digital Technologies and Social Justice* que la tecnología digital permite el acceso a diversas oportunidades para las diferentes subpoblaciones, y además ha sido un factor muy importante para ayuda a impulsar una corriente de justicia social en todo el mundo, porque a través de las plataformas tecnológicas se expone la realidad de los lugares más alejados geográfica.

Sela (2019) en su artículo *e-Nudging Justice: The Role of Digital Choice Architecture in Online Courts*, indica que en el mundo, los sistemas de justicia están lanzando tribunales y juzgados en línea, teniendo en consideración procedimientos optimizados y simplificados que se emplean con estrategias de diseño interfaz de experiencia de usuario y usuario, sin dejar de lado el debido proceso y la imparcialidad, que permiten cerrar brechas de conocimiento sobre la arquitectura de elección procesos en línea

Balkin (2017) en su artículo *The Three Laws of Robotics in the Age of Big Data*, señala que existen tres leyes de la robótica, en primer lugar, están los operadores de robots, agentes de inteligencia artificial, algoritmos que son fiduciarios de la información, en segundo lugar, están las empresas de propiedad privada que no son fiduciarias de información, sin embargo, tienen un deber hacia la sociedad en general y en tercer lugar está el deber público de quienes hacen uso de los robots, los algoritmos, etc, sin embargo no pueden aprovecharse de las asimetrías de la información.

Phuong y Jay (2019) en su investigación, *Technology and Transitional Justice*, indica que el uso de la tecnología ha sido reconocido en las sociedades, ya que permite responder a la crisis humanitaria y de derechos humanos, pues las promociones de estas herramientas han recopilado nueva información que conlleva desafiar a los investigadores para que sigan explorando el papel de la tecnología

en el avance de los objetivos de la justicia transicional para apoyar a las poblaciones más afectadas y educar sociedades.

Gavshon y Gorur (2019) refieren en su artículo *Information Overload: How Technology Can Help Convert Raw Data into Rich Information for Transitional Justice Processes*, qué existe gran información sobre los atropellos a los derechos humanos, lo cual presenta un desafío para los procesos de justicia transicional, pues se debe adoptar tecnologías que aumenten la eficacia en la adquisición y sistematización de datos, facilitando la velocidad y la coherencia en el procesamiento del análisis de datos, logrando así la presentación de información más accesible y fácil de entender, sin dejar de lado su complejidad.

Murphy (2022) en artículo *Technology and Transitional Justice* nos dice que si bien es cierto el uso de la tecnología supone un avance en el tratamiento de la justicia, no se debe dejar de lado el hecho de que se presentan conflictos y malas prácticas, lo que genera que se altere en cierta parte los procesos de justicia transicional y se presenten además irregularidades, por ello se deben tener políticas preparadas para dar respuesta a los agravios.

Sá, Rocha y Pérez, (2016). En su artículo *From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review*, nos dice que la calidad de los servicios que ofrece el Gobierno debe ser analizada y contabilizada, ello con el fin de mejorar y desarrollar estrategias que contribuyan a brindar un servicio eficiente, aumentando así los niveles de satisfacción de sus ciudadanos, centrándose en un e-Service que en el contexto gubernamental consiste en la provisión de transacciones por el canal en línea, reuniendo los aspectos necesarios para un correcto alineamiento entre la implementación de los servicios públicos y la satisfacción de las necesidades de ciudadanía.

Spaulding (2023) en su artículo *Online Dispute Resolution and the End of Adversarial Justice?*, se plantea como objetivo determinar que el sistema de justicia será desplazado por aplicaciones que resuelvan disputas legales formales de forma económica y rápida, mediante la conjunción de minería de datos, análisis predictivo y diseño de sistemas de disputas, dejando de lado árbitros, jueces, mediadores, etc.



Scholta, Mertens, Kowalkiewicz y Becker (2018) en su artículo *From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model*, indican que la contribución de la investigación es brindar un modelo de etapa de gobierno electrónico que amplía modelos ya existentes, lo que inspira el desarrollo de futuros modelos de ventanilla única limitada y ventanilla única, teniendo en cuenta tres dimensiones la integración de la recopilación de datos, la integración del almacenamiento de datos y el propósito del uso de los datos.

Kh, Mazen y Hassanein (2019) refieren en su artículo *A proposed hybrid model for adopting cloud computing in e-government*, que el gobierno electrónico permite que el gobierno brinde servicios simples y fluidos a los ciudadanos, sin embargo, no deja de lado el hecho de que existen desafíos los cuales podrían ser solucionados con un modelo híbrido abstracto con 3 patrones de computación en la nube que son la Nube Gubernamental Local “LGC”, la Nube Gubernamental Regional “RGC” y la Nube Gubernamental Amplia “WGC”.

Kristensen y Andersen (2023) en su artículo *C-suite Leadership of Digital Government*, indica que existe una gran brecha de investigación para comprender la naturaleza del liderazgo del gobierno digital y la diversidad en la forma en que los altos directivos lideran la transición digital y transformación del gobierno, basado en una verificación estructurada de la literatura y un análisis inductivo profundo de investigaciones previas dentro de los dominios del gobierno electrónico, los sistemas de información y el estudio de la administración pública.

Cerdá (2020) en su investigación *la modernización y transformación digital de la Administración de Justicia: el papel del Consejo General del Poder Judicial*, refiere que la reforma de la Administración de justicia inició en virtud de que se afectaba diferentes ámbitos como son el estructural, funcional, personal, etc. y la e-justice llega para dar respuesta a los requerimientos de los justiciables, brindando un servicio mucho más celeridad y en definitiva más moderno.

Ferrero (2020) en su artículo *Interoperabilidad en sistemas*, habla sobre el uso de la tecnología en el Poder Judicial de Argentina, en donde se demuestra que la interoperabilidad simplifica el acceso a fuentes de prueba asegurando la transparencia en la actividad judicial, asegurando el acceso a un servicio de justicia

eficiente y promoviendo la participación de la ciudadanía, así mismo la implementación de las tecnologías permiten que los ciudadanos puedan tener acceso en línea y en forma inmediata a datos y pruebas para llevar a cabo el trámite de los procesos judiciales.

Alarcón (2021) en su investigación Administración de justicia en tiempos de pandemia, habla de cómo la interacción entre la justicia y las TIC en Colombia pasaron de ser buenas practicas a ser una demanda, para que el Estado garantice continuidad de la atención y funcionamiento de miles de despachos, manifiesta además que la brecha digital ocasiona una inconsistencia en la hiperconectividad de la sociedad para acceder a los servicios que presta el Estado, de modo que las TIC no sean un privilegio, sino un derecho fundamental en el marco de Estado social de Derecho.

Medina (2022) en su artículo Hacia una teoría sobre la *e-justice* o justicia digital: instrucciones para armar, se plantea el objeto de dar a conocer algunos criterios para el armado de una teoría sobre la e-justice, y concluye que la justicia digital no es lo mismo que juicio en línea, y la diferencia radica en que la primera es el género, el segundo, la especie, es así que la e-justice se debe entender como la aplicación interna y externa de todo tipo de tecnología digital en las etapas del juicio, con el objetivo de hacer más eficiente la administración de justicia.

García (2018) en su artículo Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica, tiene por objetivo conocer como se ha implementado el Juzgado sin papel en el Poder Judicial de Nuevo León, el cual se enfatiza principalmente en el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en el proceso judicial, a fin de conseguir el uso progresivo del expediente digital o electrónico, dejando de lado el uso del expediente físico, en su conclusión señala que las TIC permiten construir un trabajo colaborativo que favorece el intercambio de información entre operadores.

Toro, Gutiérrez y Correa (2020) en su artículo Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos, se plantearon como objetivo la revisión y selección de diferentes fuentes de información sobre la estrategia digital, así como la identificación de las tecnología aplicada a las

entidades del Gobierno y la mejora del servicio que ofrece a los ciudadanos, en dicha investigación se concluyó que la adopción y la influencia del Gobierno digital contribuye para acercar a los ciudadanos con el Estado.

Yarasca y Uribe (2022) en su artículo Gobierno digital en el sector público, se plantean como objeto analizar ambas variables, teniendo como conclusión que existen diferentes perspectivas acerca del gobierno digital y su empleo en la administración pública, lo que conlleva a la modernización del Estado con el fin de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos, además mencionan que el gobierno digital es un instrumento útil para realizar los procesos de rendición de cuentas con transparencia, de manera que los ciudadanos tengan la facilidad de acceder a la información pública y de realizar acciones que consideren.

Vargas (2021) en su artículo El gobierno digital y su implementación en el estado, tiene por objeto exponer que la instauración del gobierno digital en el estado es importante, ya que trae consigo la transformación que permite cumplir los objetivos de las entidades públicas del gobierno a pesar de las circunstancias y cambios que puedan ocurrir en la sociedad, además de conseguir una transparencia constante en la administración pública con los ciudadanos en los servicios que brinda, así mismo menciona que se ha conseguido resultados positivos, en el cual se resalta el cierre de brechas digitales, promoviendo la participación ciudadana, generando más confianza y facilitando el acceso a los servicios brindados.

Morales, Morillo y Tobar (2020) en su investigación Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?, tiene como propósito llevar a cabo un análisis sobre el papel que tiene el gobierno digital, al cual también se le llama gobierno electrónico, el cual consta de un gobierno abierto, especialmente en América Latina, la discusión gira en torno al aporte que brinda el gobierno digital en la transparencia y comunicación de la gobernanza, lo que ha traído consigo un impacto altamente beneficioso para la actividad que realiza el Estado, ya que se presenta un nuevo panorama en la administración pública.

Referente a los enfoques teóricos partiremos definiendo al Gobierno Digital, según Enríquez y Sáenz (2022) es el mecanismo por el cual a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se posibilita que los ciudadanos y demás

actores de la sociedad, puedan tener acceso a los servicios gubernamentales mediante plataformas digitales, promoviendo una transparente gestión pública en el marco de la Modernización del Estado, lo que permite brindar un servicio más eficiente, célere y oportuno.

Scholl (2020) señala que por Gobierno digital se debe entender al uso de la tecnología para el respaldo de las operaciones gubernamentales, lo que involucra brindar servicios modernos al alcance de toda la comunidad.

Por su parte el Banco Interamericano de Desarrollo (2022) define al Gobierno Digital como el cambio corporativo y organizado que usa TIC para que las entidades públicas del Estado atiendan las necesidades de las personas naturales y jurídicas de forma segura, transparente y eficiente, y para ello es necesario institucionalizar y adoptar un marco normativo para crear nuevos procesos y servicios digitales.

Respecto de la base normativa, la Ley del Gobierno digital se encuentra amparada en el Decreto Legislativo N° 1412 de fecha 13 de setiembre de 2018, la cual tiene por objetivo regular las actividades de gobernanza y gestión de las tecnologías digitales en las entidades de la administración pública que conforman el Estado en materia del Gobierno Digital.

Posteriormente mediante el Decreto Supremo N° 029-2021-PCM, de fecha 19 de febrero de 2021, aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412 que aprueba la Ley de Gobierno Digital, y establece disposiciones sobre las condiciones, requisitos y uso de las tecnologías y medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

La plataforma web del Estado peruano (2023) señala que el ente rector del Gobierno Digital es la Secretaría de Gobierno y Transformación Digital de la Presidencia del Consejo de Ministros, en donde se articula al sector público, privado, la sociedad civil organizada, la academia y los ciudadanos en materia de gobierno digital, confianza digital y transformación digital del país.

Así mismo es preciso indicar que Gobierno Digital es uno de los ejes de la política general de Gobierno para el período 2021-2026, ya que corresponde específicamente al eje 8: Gobierno y transformación digital con equidad, que tiene como objeto garantizar el acceso de calidad al entorno digital en todo el país,

teniendo en cuenta además las condiciones de diversidad cultural y vulnerabilidad existente, lo anteriormente señalado debe aplicar a todas entidades del Poder Ejecutivo, los gobiernos regionales y locales, por lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 164-2021-PCM de fecha 16 de octubre de 2021.

En la presente investigación se tomó en cuenta 3 de las dimensiones del Gobierno Digital, la primera será la identidad digital que Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2022) define como .el uso de la tecnología para garantizar y probar la identidad de un ciudadano, a fin de brindarle los permisos para acceder a determinados recursos de información, por su parte Martínez y Rincón (2021) define a la identidad digital como la representación de una persona que deriva del uso y participación en la red, a través de perfiles, cuentas de internet, y otros aspectos que permite sean visibles.

La segunda dimensión fue el servicio digital, que son los servicios en línea que el Estado brinda a las personas naturales y jurídicas para que atiendan sus requerimientos, como por ejemplo consulta de información, reclamos, realización de trámites, etc. Plataforma del Estado Peruano (2023).

La tercera dimensión correspondió a la interoperabilidad que según señala Araujo y Vargas (2020) corresponde a la capacidad de compartir información entre entidades con infraestructura tecnológica y herramientas disímiles.

Referente a los aspectos teóricos de la carga procesal, Hernández (2009), señalo que la carga procesal representa el volumen total de casos que tiene un juez sin emitir sentencia final, y que se genera por la incapacidad del sistema de procesar lo que ya se encuentra dentro de los juzgados, es decir, por el crecimiento continuo de los expedientes pendientes.

La base legal que se tomó para la variable de carga procesal en la presente investigación es el inciso 3) del artículo 139 de la Constitución Política del Perú del 1993, contenido en el Capítulo VIII que lleva por título Poder Judicial, el cual establece una de las manifestaciones del derecho al debido proceso, y como tal exhorta que los actos procesales se lleven a cabo sin dilaciones, en un tiempo razonable que evite se produzca indefensión o perjuicio, debido a la demora en las etapas del proceso.

Las dimensiones que se usaron para Carga Procesal serán 2, la primera es el Frente de actores gestores, que se refiere a las actitudes y prácticas de quienes conducen los procesos judiciales que abarca el personal jurisdiccional y la segunda fue el Frente de actores interesados, que considera a las actitudes y prácticas de las partes del proceso y sus abogados.

### **III. METODOLOGÍA**

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

**3.1.1. Tipo de investigación:** Correspondió al tipo básica.

**3.1.2. Diseño de investigación:** Según Hernández (2014), la presente investigación correspondió a un diseño de investigación-acción, ya que tuvo por objetivo resolver un cambio a una problemática específica vinculada a un grupo de personas.

#### **3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización:**

Guerrero (2016) señala que la categorización permite sintetizar y clasificar la información para tener una visión mucho más completa de la realidad que se pretende estudiar. A continuación, se mencionan las categorías y sub categorías.

La primera categoría que se tomó fue Gobierno Digital, la cual tuvo por subcategorías, la Identidad Judicial, Servicio Digital y la Interoperabilidad, la segunda categoría fue la Carga Procesal que tuvo por sub categorías el Frente de actores gestores y Frente de actores interesados (Ver anexo 01)

#### **3.3. Escenario de estudio:**

El escenario de la investigación por realizar, se encuentra ubicado en la Región La Libertad, Provincia de Trujillo, y corresponde a una Corte Superior de Justicia, lugar donde se concentran los participantes para poder llevar a cabo la recolección de datos, quienes en su totalidad serán personas vinculadas al derecho, ya sea por su labor jurisdiccional o de defensa.

#### **3.4. Participantes:**

Para llevar el proceso de recolección de datos se trabajó con un total de 6 personas, entre ellas 3 abogados litigantes y 3 servidores judiciales pertenecientes a una Corte Superior de Justicia, a quienes se les aplicó una entrevista previamente validada por expertos, los participantes fueron seleccionados por conveniencia, ya que se tuvo en consideración la accesibilidad y proximidad de los sujetos, quienes previa autorización pudieron brindar información valiosa y necesaria para llevar a cabo la investigación Otzen y Manterola (2017)

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

En la presente investigación se utilizó como técnica de recolección de datos, la entrevista, la cual fue aplicada a los participantes a través de la formulación de preguntas, lo cual permitió recabar la información deseada, así mismo el instrumento de la técnica en mención fue la guía de entrevista que facilitó la recolección de datos antes mencionada. (Verificar el Anexo 02) Sánchez, Fernández y Díaz (2021), consideran que la entrevista se entiende como la interacción planificada entre el investigador y el entrevistado con el objetivo de que este último emita su opinión y perspectiva sobre una situación determinada.

### **3.6. Procedimiento:**

Se elaboró el instrumento correspondiente para la recolección de datos, teniendo en cuenta el juicio de expertos que rigurosamente dieron su validación, luego se procedió con su aplicación a los participantes que fueron un total de 6 personas, entre ellos 3 abogados litigantes y 3 servidores judiciales, posteriormente con la información recolectada se depuró y organizó mediante una matriz de datos teniendo en cuenta las categorías de Gobierno Digital, la cual tuvo por subcategorías, la Identidad Judicial, Servicio Digital y la Interoperabilidad, la segunda categoría fue la Carga Procesal que tuvo por sub categorías el Frente de actores gestores y Frente de actores interesados . (Ver anexo 3A y 3B)

Okuda y Gómez (2005) refiere que la recolección de datos mediante la entrevista requiere una interpretación más compleja, ya que, en los estudios cualitativos, se debe ampliar y profundizar la comprensión de las respuestas que emitan los participantes.

### **3.7. Rigor científico:**

Respecto al rigor científico se garantizó en vista de que la elaboración del instrumento a utilizar fue redactado teniendo en cuenta la lógica y coherencia de las teorías investigadas, además de ello la confiabilidad y la validez del instrumento antes mencionado fue otorgada por 2 especialistas en la materia, quienes luego de la revisión correspondiente, procedieron a emitir su juicio de expertos, luego del visto bueno se procedió con la aplicación del instrumento a los participantes, ello con el fin de obtener información veraz de quienes conocen de cerca la realidad del Gobierno Digital en una Corte Superior de Justicia.



La información recolectada fue posteriormente analizada y ordenada para su presentación, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos, así mismo la veracidad de la información recolectada se realizó respetando la autenticidad y credibilidad, ya que las respuestas y descripciones que proporcionaron los participantes, fueron transcritas sin ningún tipo de manipulación ni adulteración, en relación a la consistencia de los resultados se presentaron de manera lógica. Arias y Giraldo (2011) señalan que el rigor científico permite generar un nuevo enfoque de la investigación científica y difundir el conocimiento generado, fortaleciendo la relación entre la sociedad y la ciencia.

### **3.8. Método de análisis de la información:**

Piza, Amaiquema y Beltrán (2019) refieren que el método de análisis consta de 4 fases, la primera se divide en 2 etapas, la reflexiva en donde se procede plasmar el marco teórico y la segunda correspondiente al diseño, en donde se elaboran las actividades a llevar a cabo en las fases posteriores, la segunda fase es la del trabajo de campo que también se divide en 2 etapa, el acceso al campo, en donde se requerirían los permisos para que se recolecte la información necesaria para el estudio, y la recogida productiva de datos, que debe realizarse de manera efectiva para recolectar solo la información necesaria, la tercera fase es la analítica que debe llevarse a cabo con sistematización, teniendo en cuenta tareas como la de reducir de datos, disponer de ellos, transformarlos para proceder con la obtención y verificación de las conclusiones, finalmente la cuarta fase corresponde a la informativa que se refiere a la comprensión para llevar a cabo la presentación y la difusión de los resultados obtenidos.

Por lo antes mencionado y teniendo en cuenta que en la presente investigación se usó un diseño cualitativo, el método que se empleo fue la entrevista individual con el fin de recabar los testimonios y la experiencia de los participantes que se desarrollan en el ámbito jurídico, lo que represento un significado importante para alcanzar los objetivos planteados, que luego fueron contrastados con la teoría existente para la construcción de nuevas categorías creadas a partir del análisis.

Por ello el proceso de triangulación consistió en comparar y contrastar la información que se obtenga de la recolección de datos con las teorías de las variables dependiente e independiente.

### **3.9. Aspectos éticos:**

Los criterios que se tuvieron para garantizar la calidad y ética, iniciaron con el análisis de las teorías internacionales y nacionales ya existentes, las cuales fueron citadas respetando los derechos de autor en base al método científico, así mismo las referencias bibliográficas se consignaron teniendo en cuenta el formato APA, además de ello se tuvo presente los principios éticos como el de autonomía, pues los participantes pudieron formular las interrogantes que considerasen necesarias para decidir si participaban o no, y su decisión se respetó, también se aplicó el principio de no maleficencia, ya que se indicó al participante que no existía ningún tipo de daño al participar en la investigación, y frente al planteamiento de preguntas que le pudieran generar incomodidad podían abstenerse de responderlas sin ningún tipo de cuestionamiento, así mismo el principio de beneficencia en virtud de que se informó a los participantes los resultados obtenidos y se les hizo de conocimiento que no recibirán ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole y finalmente el principio de justicia ya que los datos que se recolectaron de los participantes fueron anónimos, garantizando así información confidencial que no se usó para algún otro propósito distinto al de la presente investigación, pues los datos permanecerán bajo la custodia del investigador principal y luego de un tiempo determinado se procederá con eliminarlos convenientemente. (Ver anexo 4)

#### IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la presente investigación el proceso de recolección de datos, se llevó a cabo haciendo uso de la Guía de entrevistas, la cual fue validada y aprobada favorablemente por el juicio de expertos, lo cual permitió su aplicación a un total de 06 participantes que otorgaron su consentimiento informado y luego de ello procedieron a dar respuesta a las interrogantes planteadas, entre ellos 03 abogados litigantes y 03 servidores jurisdiccionales de una Corte Superior de Justicia, la entrevista estuvo compuesta por 01 ítem por cada dimensión, haciendo un total de 3 ítems, los cuales tuvieron los resultados que se muestran a continuación:

Para analizar el primer objetivo específico, el cual es Determinar que la Identidad Judicial influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021-2022, se entrevistaron a 03 abogados litigantes y se establecieron las siguientes tablas:

Tabla 1: Respuesta de los abogados litigantes con respecto a la pregunta 1 de la entrevista, ¿Considera que la Identidad Digital, influyó para reducir la carga procesal en la Corte Superior en el 2021-2022? Fundamente su respuesta.

<b>Codificación Abierta</b>	<b>Codificación Axial</b>	<b>Codificación selectiva</b>	<b>Código</b>
<b>Abogado litigante 1</b> Sí, porque como abogado litigante, conté y cuento con perfiles que me permiten acceder con seguridad a mis cuentas y redes para consultar, requerir o presentar algún escrito que necesite en los procesos judiciales que tengo a mi cargo. Así mismo considero que ha permitido a los operadores de	Perfiles Digitales, simplicidad y celeridad en los procesos, corroboración y control por parte del cliente	El uso de la tecnología influye para disminuir la carga procesal y brindar un servicio moderno al alcance de	I.D

<p>justifica emplear diversas herramientas de gran utilidad para simplificar su labor, evidenciase ello, con una celeridad y pronta respuesta al momento de realizar su trabajo. Cabe señalar, que, no solo ha resultado ser una herramienta para los servidores de justicia, sino para mis propios usuarios, porque pueden corroborar el trabajo que realizamos con los procesos judiciales que les llevamos, creando más responsabilidad y compromiso a nuestro trabajo de litigio.</p>		<p>toda la comunidad</p>	
<p><b>Abogado litigante 2</b></p> <p>Sí, porque mediante la identidad digital, hubo seguridad y transparencia al momento de realizar nuestras diligencias, y ya no era necesario ir presencialmente, sino por el contrario las respuestas de lo que solicitábamos o las dudas que podíamos tener eran absueltas por los medios digitales que cada abogado cuenta (correo, WhatsApp, SINOE). Además, los escritos presentados quedan registrado</p>	<p>Seguridad, transparencia y celeridad La identidad Judicial evita la presencialidad y la corrupción</p>	<p>El uso de las tecnologías, ya no es una opción, sino una necesidad que permite mejorar la condición de vida</p>	<p>I.D</p>

<p>en el sistema, lo que hace más transparente la labor jurisdiccional, pues antiguamente los escritos presentados presencialmente podían extraviarse, y eso conllevaba la corrupción y la demora en los procesos.</p>			
<p><b>Abogado litigante 3</b></p> <p>Sí, porque si bien es cierto la carga procesal aumento producto de la pandemia, los medios digitales con los que contaba cada abogado fueron muy útiles para que los procesos se empiecen a agilizar y eso se reflejó sobre todo cuando se nos permitió el acceso y la habilitación a diferentes servicios que antes se tenían que hacer presencialmente, o que antes de la pandemia no habían, reduciendo la carga procesal en los juzgados, pues los servidores judiciales también se afianzan en la digitalización para realizar sus labores con mucha más rapidez y eficiencia, porque todo ahora se está sistematizando.</p>	<p>Agilización de procesos. Habilitación de servicios digitales. Rapidez y eficiencia</p>	<p>La adopción y la influencia del Identidad digital contribuye para acercar a los ciudadanos con el Estado</p>	<p>I.D</p>

## INTERPRETACIÓN

Respecto de la primera pregunta, los 3 abogados litigantes entrevistados coincidieron que la identidad judicial sí influyó para reducir la carga procesal, el abogado litigante 1, menciona la celeridad por parte de los operadores de justicia al momento de realizar sus labores, mientras que el abogado litigante 2, mencionó que existió mayor seguridad al momento de realizar sus diligencias, promoviéndose la transparencia en la labor judicial, porque al quedar todo sistematizado, se evita la corrupción y la pérdida de piezas procesales que anteriormente retrasaban los procesos por tener un sistema físico, y el entrevistado 3 hizo énfasis que durante el periodo 2021-2022, la carga en un principio aumentó por motivo de la pandemia, sin embargo, mediante la identidad digital se habilitaron servicios que permitían realizar coordinaciones, consultas, etc. con mayor eficiencia, evitando la presencialidad, así mismo coincidió con el abogado litigante 1, respecto de la celeridad que existe con la digitalización en comparación de los expedientes físicos.

### **SUSTENTO TEÓRICO**

Cerdá (2020) en su investigación la modernización y transformación digital de la Administración de Justicia: el papel del Consejo General del Poder Judicial, refiere que la reforma de la Administración de justicia inició en virtud de que se afectaba diferentes ámbitos como son el estructural, funcional, personal, etc. y la e-justice llega para dar respuesta a los requerimientos de los justiciables, brindando un servicio mucho más celeridad y en definitiva más moderno.

Para llevar a cabo el análisis del segundo objetivo específico de la presente investigación, el cual es Determinar que el Servicio Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022, se procedió a entrevistar a 03 abogados litigantes, quienes de su experiencia respondieron según se detalla en las siguientes tablas.

Tabla 2: Respuesta de los abogados litigantes con respecto a la pregunta 2 de la entrevista, ¿Considera que los servicios digitales que se ofrecieron en la Corte

Superior el 2021-2022, influyó para reducir la carga procesal? ¿Por qué? Mencione los que conoce.

Codificación Abierta	Codificación Axial	Codificación selectiva	Código
<p><b>Abogado litigante 1</b></p> <p>Si, ya que debemos señalar que los periodos antes mencionados, están comprendidos dentro de la emergencia sanitaria por la propagación de Covid-19, en ese sentido, los servicios digitales ayudaron a la reducción de carga procesal, toda vez que, servicios como, SINOE y correos electrónicos han permitieron que los usuarios puedan presentar de manera electrónica escritos, demandas y denuncias. Por otro lado, la aplicación de consulta de expediente judicial (CEJ) ha ayudado a consultar el estado de los procesos, ello, sin tener que acudir al juzgado a realizar la consulta de manera presencial, lo que implica un gasto de tiempo.</p>	<p>Reducción de la carga procesal por SINOE y correo electrónico.</p> <p>Uso del CEJ, evita la presencialidad.</p> <p>Sistema de Gestión de Archivo Expediente electrónico</p>	<p>Aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en el proceso judicial, a fin de conseguir el uso progresivo del expediente digital o electrónico</p>	<p>S.J</p>

<p>Entre los servicios nuevos que se implementaron tenemos el Sistema de Gestión de Archivo y el Expediente Electrónico.</p>			
<p><b>Abogado litigante 2</b></p> <p>Por supuesto que sí, ya que los servicios digitales permitieron que los procesos se lleven con mayor celeridad, evitando que tengamos que apersonarnos hasta la Corte para realizar diligencias, que fácilmente podíamos hacer a través de aplicativos desde donde nos encontremos, y sin importar el horario.</p> <p>Uno de los servicios que se instauraron y considero fue el más importante son la realización de las audiencias virtuales, porque se evitó frustraciones que de seguro hubieran tomado meses en reprogramarse. El uso del SINOE, se ha vuelto indispensable y también es uno de los más importantes, así como la atención de absoluciones o</p>	<p>Celeridad</p> <p>Aplicativos de fácil acceso las 24 horas del día sin importar el lugar ni el horario</p> <p>Audiencias virtuales</p> <p>Plataformas indispensables</p> <p>Atención mediante el MAU.</p> <p>Uso del correo, WhatsApp, llamadas y archivo digital.</p>	<p>Se posibilita que los actores de la sociedad, puedan tener acceso a los servicios gubernamentales mediante plataformas digitales, promoviendo una transparente gestión pública.</p>	<p>S.J</p>



<p>consultas a través del Módulo de Atención al Usuario, más conocido como MAU, desde correo electrónico, WhatsApp, o llamadas, el y archivo digital</p>			
<p><b>Abogado Litigante 3</b></p> <p>Claro que sí, porque los servicios digitales que se habilitaron en el periodo antes indicado permitieron que no se frustren muchos procesos, de no haber sido por la digitalización la carga procesal hubiera aumentado considerablemente.</p> <p>Uno de los servicios más útiles que se implementaron y los que más uso es el archivo digital, y el expediente electrónico, que son lo mejor que puede haber porque desde cualquier lugar y sin importar la hora, uno puede acceder a verificar lo que guste, lo que promueve el hecho de que se atiendan muchos más rápido los procesos,</p>	<p>No se frustraron procesos.</p> <p>Servicios útiles</p> <p>Uso del Archivo Digital y Expediente electrónico.</p> <p>Transparencia</p>	<p>Lograr servicios públicos más eficaces y eficiente, y aprovechar la tecnología de la información para apoyar al Gobierno</p>	<p>S.J</p>

haciéndolos transparentes.	más			
-------------------------------	-----	--	--	--

### **INTERPRETACIÓN**

La respuesta de los 3 abogados litigantes entrevistados fue que sí, el abogado litigante 1 señaló que los periodos mencionados 2021-2022 comprendieron parte de la pandemia covid 19, y los servicios digitales influyeron en reducir la carga procesal, porque a través del uso del SINOE, correo electrónico, se permitió que los usuarios judiciales puedan presentar escritos para la continuación de los procesos judiciales, y además, para la absolución de consultas se contaba con el CEJ, y la habilitación del Módulo de Atención al Usuario resultaron de bastante utilidad, evitando el tener que acudir de manera presencial hasta el juzgado para realizar la consulta, además mencionó los servicios digitales como el Sistema de Gestión de Archivo y el Expediente Electrónico. El abogado litigante 2, coincidió con el abogado litigante 1 respecto a la posibilidad que tenían y tienen de presentar escritos desde el lugar donde se encuentren, indicó además que gracias a ello los procesos judiciales se realizan con mayor celeridad y transparencia, evitando el hecho apersonarse hasta la Corte y facilitando que se puedan presentar escritos desde donde se encuentra sin importar el horario, entre los servicios judiciales menciona la instauración de las audiencias virtuales, la atención del MAU, uso del correo, WhatsApp y el archivo digital. El abogado litigante 3 refirió que los servicios judiciales que se habilitaron en el periodo 2021-2022, permitieron que no se frustraran los procesos, y de no haber sido por eso la carga hubiera aumentado significativamente. Dentro de los servicios que más usa, mencionó el archivo digital y el expediente electrónico, porque le permite acceder con mayor rapidez los procesos haciéndolos más transparentes.

### **SUSTENTO TEÓRICO**

Salas (2019) en su investigación El proceso judicial electrónico en el Perú, reconoce la existencia de diferentes dificultades en la prestación del servicio de justicia y plantea que una posible solución se basa en la aplicación de la tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC) en el servicio de administrar justicia,

específicamente plantea implementar de manera progresiva el proceso judicial electrónico en las diferentes sedes y dependencias del Poder Judicial, en vista que la tramitación a través del expediente físico provoca que los procesos sean más lentos, más ineficaces, y con poca de transparencia.

Para llevar a cabo el análisis del tercer objetivo específico de la presente investigación, el cual es Determinar que la Interoperabilidad influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022, se procedió a entrevistar a 03 abogados litigantes, quienes de su experiencia respondieron según se detalla en las siguientes tablas.

Tabla 3: Respuesta de los abogados litigantes con respecto a la pregunta 3 de la entrevista, ¿Considera que la Interoperabilidad que se ofreció en la Corte Superior el 2021-2022, influyó para reducir la carga procesal? ¿Por qué? Fundamente su respuesta.

<b>Codificación Abierta</b>	<b>Codificación Axial</b>	<b>Codificación selectiva</b>	<b>Código</b>
<p><b>Abogado litigante 1</b></p> <p>Sí, puesto que facilitó la información entre las entidades del Estado, evitando una mayor carga, por cuanto, antes se tenía que elaborar el oficio, luego ser presentado, y posteriormente provisto y diligenciado, ello, se ve simplificado en cuanto se cruza la información, permitiendo mayor celeridad en los procesos.</p>	<p>Facilita el acceso de información</p> <p>Se evita la burocracia</p> <p>Celeridad</p> <p>Cruce de información</p>	<p>Mejora el acceso a la justicia y responde a los desafíos de atender a una población diversa de litigantes</p>	<p>INT.</p>
<p><b>Abogado litigante 2</b></p> <p>Sí ya que las solicitudes que se efectuaron para sacar adelante los procesos judiciales, se</p>	<p>Compartir información entre entidades</p>	<p>La tecnología aplicada a las entidades del Gobierno,</p>	<p>INT.</p>

<p>podían realizar de forma digital, ya que la interoperabilidad permitía que se compartiera la información entre entidades para facilitar que las respuestas a las solicitudes sean mucho más céleres y puedan llegar por correo.</p>	<p>Facilidad de obtener respuestas</p> <p>Celeridad</p>	<p>mejora el servicio que ofrece a los ciudadanos.</p>	
<p><b>Abogado litigante 3</b></p> <p>Sí, porque anteriormente los servicios no estaban sistematizados y para conseguir alguna información importante, se tenía que ir por entidad en entidad y de forma presencial, ahora automáticamente haciendo la solicitud digital, las respuestas llegan mucho más rápido a tu equipo móvil inmediata, ahorrando mucho tiempo</p>	<p>Sistematización</p> <p>Virtualidad</p> <p>Celeridad</p> <p>Uso del equipo móvil para recibir respuestas</p>	<p>Los sistemas de justicia están lanzando procedimientos optimizados y simplificados que se emplean con estrategias para el uso del usuario.</p>	<p>INT.</p>

### INTERPRETACIÓN

La respuesta de los abogados litigantes coincidió, puesto que los 3 afirmaron que la interoperabilidad influyó en la reducción de la carga procesal, en el caso del abogado litigante , este refirió que se facilitó el acceso a la información entre las

entidades del Estado, sin la necesidad de recurrir a ellas, ya que con anterioridad se tenía que elaborar el oficio, luego apersonarse presencialmente para presentarlo, posteriormente se proveía, luego se diligenciaba, lo que se simplificó en cuanto se cruza la información, permitiendo mayor celeridad en los procesos. Por su parte el abogado litigante 2 coincidió en parte con el abogado litigante 1 respecto a la digitalización y celeridad que trajo consigo la interoperabilidad, en virtud de que las solicitudes de los procesos judiciales pudieron hacerse de forma digital, permitiendo compartir información entre las entidades, lo que hacía y hace que las respuestas sean mucho más céleres y lleguen por correo. Finalmente, el abogado litigante 3, también coincidió con los abogados litigantes 1 y 2, ya que señaló que anteriormente al no tener sistematizada la información, se tenía que ir entidad por entidad de forma presencial, y actualmente se realiza de forma digital, y las respuestas llegan mucho más rápido a tu equipo móvil, lo que ahorra bastante tiempo.

### SUSTENTO TEÓRICO

Toro, Gutiérrez y Correa (2020) en su artículo Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos, se plantearon como objetivo la revisión y selección de diferentes fuentes de información sobre la estrategia digital, así como la identificación de las tecnología aplicada a las entidades del Gobierno y la mejora del servicio que ofrece a los ciudadanos, en dicha investigación se concluyó que la adopción y la influencia del Gobierno digital contribuye para acercar a los ciudadanos con el Estado.

Tabla 4: Respuesta de los servidores judiciales respecto de la pregunta 1 de la entrevista, ¿Considera que la Identidad Digital, influyó para reducir la carga procesal en la Corte Superior en el 2021-2022? Fundamente su respuesta.

<b>Codificación Abierta</b>	<b>Codificación Axial</b>	<b>Codificación selectiva</b>	<b>Código</b>
<b>Servidor Judicial 1</b> Sí, porque a partir de la identidad digital, se pudo tener	Evita la presencialidad	Adoptar tecnologías	

<p>acceso a los servicios digitales instaurados para realizar nuestro trabajo de manera mucho más rápida y eficiente, y dicha situación nos permitió como operadores de justicia que ya no debamos atender de forma directa algunos requerimientos que antes necesariamente debían ser de forma presencial, ahorrando tiempo para atender otras actividades de índole necesariamente personal como la proyección de sentencias.</p>	<p>Atención de forma directa por los sistemas digitales</p> <p>Ahorro de tiempo para la actuación de otras actividades que requieren atención directa</p>	<p>que aumenten la eficacia en la adquisición y sistematización de datos, facilita la velocidad y la coherencia de los procesos judiciales</p>	<p>I.D</p>
<p><b>Servidor Judicial 2</b></p> <p>Al tener los operadores de justicia identidad digital, nos conllevó a tener mayor celeridad procesal, haciendo mucho más corta la durabilidad de los procesos, además se obtuvo un mayor crecimiento en la producción tanto de los jueces, secretarios, asistentes, auxiliares, etc. permitiendo así la culminación de varios procesos pendientes, debido a</p>	<p>Celeridad Procesal</p> <p>Crecimiento de producción de jueces y especialistas</p> <p>Culminación de procesos judiciales para el desarrollo de audiencias</p>	<p>La inteligencia artificial facilita y repotencia la transparencia y celeridad en los procesos judiciales.</p>	<p>I.D</p>

<p>que se permitió desarrollar audiencias virtuales y se efectivizó para la notificación de las partes procesales, simplificando esta etapa que anteriormente podía tardar meses.</p>	<p>Efectividad</p>		
<p><b>Servidor Judicial 3</b>  SÍ, porque mediante la identidad digital, fue posible trabajar de manera más organizada y rápida, ya que los perfiles y cuentas de internet nos permitían llevar a cabo etapas procesales como las audiencias virtuales, registro de escritos en tiempo real, comunicación directa con los abogados litigantes, etc., dejando de lado los escritos físicos, que anteriormente tardaban días en llevarse al juzgado correspondiente.</p>	<p>Trabajo de forma organizada y rápida</p> <p>Registro de escritos en tiempo real</p> <p>Comunicación directa con abogados litigantes</p> <p>Se deja de lado los escritos físicos</p>	<p>Ayuda a comprender y hacer cumplir derechos legales.</p>	<p>I.D</p>

### INTERPRETACIÓN

La respuesta de los servidores judiciales coincidió, pues afirmaron que la identidad digital influyó para disminuir la carga procesal, y el servidor judicial 1 fundamenta su respuesta indicando que a partir de la identidad digital se dio el acceso a los

servicios digitales instaurados con el fin de llevar a cabo su trabajo de forma mucho más rápida y eficiente, lo que a su vez trae consigo el hecho de que ya no atendieran requerimientos de manera presencial, y el tiempo ahorrado se destine para la atención de actividades que necesariamente deben realizarse de manera personal, como es la proyección de sentencias. Por su parte el servidor judicial 2, menciono que la identidad digital conlleva a tener mucha mayor celeridad procesal, ya que la duración de los procesos ha disminuido, y la producción de jueces, secretarios, asistentes, auxiliares, etc. aumentó, porque se culminaron procesos pendientes de atención debido al desarrollo de audiencias virtuales, y la eficiente notificación a las partes procesales que anteriormente podían tardar meses. Y por último el servidor judicial 3, fundamento su respuesta en que la identidad digital permitió realizar su trabajo de forma más organizada y rápida, ya que, mediante los perfiles y cuentas de internet, se permitía llevar a cabo etapas procesales como audiencias virtuales, registro de escritos en tiempo real y comunicación directa con los abogados litigantes, dejando atrás los escritos físicos que anteriormente tardaban días en llegar a los juzgados.

### **SUSTENTO TEÓRICO**

Susskind (2019) en su libro *Online Courts and the Future of Justice* muestra como la tecnología transformará los procesos judiciales y propone una solución al problema mundial para acceder a la justicia, ya que en la actualidad los entes de justicia tienen un gran atraso, en esta investigación también se observa que el uso notable del internet al que tiene acceso más de la mitad de la humanidad ayuda a comprender y hacer cumplir derechos legales. Los tribunales brindan juicio en línea de manera que los alegatos se presentan a través de plataformas en línea, y los jueces mediante estas plataformas emiten sus sentencias, lo que trae consigo un mejor entendimiento y comprensión de la ley, porque se formulan argumentos y se reúnen pruebas y hasta incluso la posibilidad de dar alternativas al sistema judicial como la negociación.

Tabla 5: Respuesta de los servidores judiciales respecto de la pregunta 2 de la entrevista, ¿Considera que los servicios digitales que se ofrecieron en la Corte



Superior el 2021-2022, influyó para reducir la carga procesal? ¿Por qué? Mencione los que conoce.

<b>Codificación Abierta</b>	<b>Codificación Axial</b>	<b>Codificación selectiva</b>	<b>Código</b>
<p><b>Servidor Judicial 1</b></p> <p>Si, puesto que la instauración de los servicios digitales que se crearon en la Corte, junto con el mejoramiento de los ya existentes, disminuyeron la carga procesal, el uso del CEJ Consulta de Expedientes Judiciales, el Archivo digital, el expediente electrónico, resultaron sumamente necesarios, porque evitaba que los abogados litigantes acudan hasta la Corte para dar seguimiento a sus procesos judiciales sin importar, el día, la hora o el lugar donde se encontraban, lo que resultó también beneficioso para nosotros como servidores judiciales porque ese tiempo se empleaba en otras actividades y eso producía mucha más eficiencia en nuestro trabajo</p>	<p>Los servicios judiciales disminuyen la carga procesal</p> <p>Evita la presencialidad</p> <p>Habilita el seguimiento de expedientes durante toda la semana, sin importar la hora o el lugar.</p> <p>El tiempo ahorrado se emplea en otras actividades.</p>	<p>Los servicios digitales aumentan la eficacia en la adquisición y sistematización de datos, facilitando la velocidad y la coherencia en el procesamiento del análisis de datos</p>	<p>S.D</p>

	Produce mayor eficiencia en el trabajo		
<p><b>Servidor Judicial 2</b></p> <p>Los servicios digitales, permitieron que la Corte Superior de Justicia, se actualice y se modernice, pues se instauró la mesa de partes electrónica, para el ingreso de demandas y denuncias, inclusive se permitió el ingreso de escritos y oficios por medio de correos electrónicos por sede y especialidad, se facilitó y actualizó el tema del CEJ, para que el usuario esté al tanto respecto al procedimiento de sus cuestiones procesales, además se creó la línea de juez te escucha, que te permitía hablar directamente con el magistrado para cualquier cuestión o interrogante en el tema de sus procesos, entre otros. También el uso del expediente electrónico que resultó súper novedoso para la</p>	<p>Actualización Modernización</p> <p>Mesa de partes electrónica</p> <p>Presentación de escritos por correo por cada sede y especialidad</p> <p>El juez te escucha</p> <p>Expediente electrónico</p>	<p>La transformación digital con equidad, que tiene como objeto garantizar el acceso de calidad a los servicios digitales</p>	<p>S.J</p>

<p>celeridad de los procesos. Todo lo antes mencionado, colaboró y ayudó para que hoy en día se haya reducido la carga procesal tenida anteriormente, pues ha habido mayor productividad en estos últimos años aún a pesar del tiempo en que estábamos.</p>			
<p><b>Sevidor Judicial 3</b></p> <p>Sin duda que sí, porque los servicios digitales fueron clave para disminuir la carga procesal, teniendo consideración que se tenía una carga procesal fuerte por el año 2020 donde la pandemia interrumpió de forma abrupta nuestro trabajo por más de 4 meses, si bien es cierto al inicio fue difícil adecuarnos a la nueva modalidad y manejo de los sistemas digitales, conforme paso el tiempo nos adecuamos muy bien y logramos una buena producción con mayor eficiencia y celeridad. Entre ellos está el Archivo Digital, el Expediente Electrónico, la app del Módulo Flagrancia, etc.</p>	<p>Clava para disminuir la carga procesal.</p> <p>Adecuación de los servicios digitales</p> <p>Eficiencia y celeridad</p> <p>Archivo Digital</p> <p>Expediente electrónico</p> <p>App del módulo de flagrancia</p>	<p>Los servicios digitales brindan transparencia y un nuevo panorama en la administración pública</p>	<p>S.D</p>

## **INTERPRETACIÓN**

La respuesta de los 3 servidores fue que los servicios digitales sí disminuyen la carga procesal, y el fundamento que sostuvo el servidor judicial 1, fue que los servicios digitales creados en la Corte y el mejoramiento de los que ya existían permitían a los abogado litigantes no tener que acudir de manera presencial hasta la Corte, para dar seguimiento a sus expedientes, sino por el contrario lo podían hacer mediante los servicios digitales desde el lugar donde se encontraban, todos los días, y las 24 horas del día, mediante el CEJ Consulta de Expedientes Judiciales, Archivo digital, y el Expediente Electrónico, lo que ahorra tiempo que podía emplear en otras actividades, lo que producía mucha mayor eficiencia en su trabajo. Por su parte el servidor judicial 2, fundamentó su respuesta en que mediante los servicios digitales la Corte se actualizó y se modernizó, y baso su respuesta mencionando la instauración de la mesa de partes electrónica que permitía el ingreso de demandas y denuncias, así como de escritos y oficios por medio del correo electrónico por sede y especialidad, así mismo coincide con el servidor judicial 1, en vista de que menciona la actualización y el mejoramiento del CEJ, y la creación de la línea el juez te escucha para hablar directamente con el magistrado por cualquier cuestión, también menciona el uso del expediente electrónico que resulta novedoso por la celeridad de los procesos. Y finalmente el servidor judicial 3 refirió que los servicios digitales disminuyeron la carga procesal porque teniendo en consideración el año 2020 de pandemia, se tenía una carga procesal importante, ya que se había interrumpido de manera abrupta las labores judiciales por más de 4 meses, y si bien a un inicio fue difícil adecuarse a la nueva modalidad y manejo de los sistemas digitales, conforme paso el tiempo se adecuaron y lograron una buena producción con mayor eficiencia y celeridad, y al igual que el servidor judicial 1 y 2, menciona los servicios digitales como el Archivo Digital, el Expediente Electrónico y la app del Módulo Flagrancia, etc.

## **SUSTENTO TEÓRICO**

Núñez (2022) en su artículo Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: aplicación de las nuevas tecnologías, afirma que hoy en día, bajo el contexto de la pandemia, es posible que los litigantes presenten escritos o demandas mediante la mesa de partes electrónica del Poder Judicial, desde donde uno se encuentre sin

importar el lugar o la hora, indicando que las soluciones de inteligencia artificial facilitan incluir el raciocinio jurídico que se basa en casos de argumentación formal, lenguaje jurídico, expedientes judiciales , etc., que repotencian la transparencia y celeridad en los procesos judiciales.

Tabla 6: Respuesta de los servidores judiciales respecto de la pregunta 3 de la entrevista, ¿Considera que la Interoperabilidad que se ofreció en la Corte Superior el 2021-2022, influyó para reducir la carga procesal? ¿Por qué? Fundamente su respuesta.

<b>Codificación Abierta</b>	<b>Codificación Axial</b>	<b>Codificación selectiva</b>	<b>Código</b>
<p><b>Servidor Judicial 1</b></p> <p>Si, puesto que con la instauración de la interoperabilidad en la Corte, se permitió el intercambio de información y la atención de procesos que anteriormente tardaban días, y se realizaban de manera presencial, reemplazándolos por procesos mucho más céleres y eficaces que traían consigo la disminución de la carga procesal, y un ejemplo de ello, se evidenció con el intercambio de información en tiempo</p>	<p>Intercambio de información célere y eficaz</p> <p>Intercambio de información en tiempo real</p> <p>Módulo de Flagrancia</p> <p>Disminución de la carga procesal</p> <p>Aplicativo del Módulo de Flagrancia</p> <p>Trabajo conjunto</p>	<p>La brecha digital ocasiona una inconsistencia en la hiperconectividad de la sociedad para acceder a los servicios que presta el Estado.</p>	<p>INT.</p>

<p>real, mediante el aplicativo del Módulo de Flagrancia, que coadyuvo y coadyuva arduamente en la disminución de los procesos judiciales penales, por que trabajan Corte, Fiscalía, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Policía Nacional del Perú, de forma conjunta en beneficio de la población, así mismo es preciso indicar que fuimos la primera Corte en instaurar la Unidad de Flagrancia a nivel nacional, lo que evidencia que se ha tenido un avance muy importante que sirve como modelo para las demás Cortes del país.</p>	<p>Modelo a nivel Nacional para las Cortes del país</p>		
<p><b>Servidor Judicial 2</b> Sí, porque por un lado se deja de lado la burocracia entre las entidades públicas, que es lo que perjudica muchas veces la</p>	<p>Evita la meritocracia Intercomunicación entre entidades públicas</p>	<p>La e-justice llega para dar respuesta a los requerimientos de los justiciables,</p>	<p>INT.</p>

<p>durabilidad de un proceso, de este modo la interoperabilidad permite estar intercomunicados con las entidades estatales y firmar convenios que logra un buen ejercicio de las funciones. Por lo antes descrito, la interoperabilidad ayudó a gran escala a reducir la carga procesal y lograr un mejor cumplimiento de nuestras funciones y mostrar un gran producto y/o trabajo al usuario, como parte del servicio</p>	<p>Convenios para lograr un buen ejercicio de funciones</p>	<p>brindado un servicio mucho más célere y en definitiva más moderno.</p>	
<p><b>Servidor Judicial 3</b> Sí, porque mediante la interoperabilidad, se ahorró mucho tiempo en tener que acudir entidad por entidad para realizar un proceso o diligencia, y un ejemplo muy claro de la interoperabilidad en la Corte, es el app del Módulo de</p>	<p>Ahorro de tiempo</p> <p>Evita la presencialidad</p> <p>App del Módulo de Flagrancia</p> <p>Trabajo conjunto de 4 entidades publicas</p>	<p>El gobierno digital en la administración pública, conlleva a la modernización del Estado con el fin de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos.</p>	<p>INT.</p>

<p>Flagrancia donde el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional y Ministerio de Justicia, se encuentran interconectados para combatir la delincuencia y al mismo tiempo disminuir la carga procesal de los procesos penales, mediante la Terminación Anticipada.</p>	<p>Disminución de la carga de los procesos penales</p>		
--	--	--	--

### **INTERPRETACIÓN**

Los servidores judiciales entrevistados han coincidido en afirmar que la interoperabilidad disminuyó la carga procesal, el servidor judicial 1 fundamento su respuesta señalando que hubo un cambio de información y atención de procesos que anteriormente tardaban días y se realizaban de manera presencial, lo cuales se reemplazaron por procesos mucho más céleres y eficaces y pone como ejemplo el Modulo de Flagrancia, donde 4 entidades públicas mediante un Aplicativo están interconectadas para trabajar de forma conjunta y hace hincapié que la Corte ha sido la primera a nivel nacional en la instauración de un claro ejemplo de interoperabilidad. Por su parte el servidor judicial 2 refirió que se deja de lado la meritocracia y se aceleran los procesos por la intercomunicación entre las entidades estatales, indicando que se realizaron mejor ejercicio de funciones y mejor producción. Y finalmente el servidor judicial 3 refirió que se ahorra tiempo en tener que acudir entidad por entidad para realizar un proceso o diligencia, y coincide con el servidor judicial 1 señalando como ejemplo el Aplicativo del módulo de flagrancia y el trabajo conjunto de las 4 entidades anteriormente señaladas.



## **SUSTENTO TEÓRICO**

Yarasca y Uribe (2022) en su artículo Gobierno digital en el sector público, se plantean como objeto analizar ambas variables, teniendo como conclusión que existen diferentes perspectivas acerca del gobierno digital y su empleo en la administración pública, lo que conlleva a la modernización del Estado con el fin de ofrecer un servicio de calidad a los ciudadanos, además mencionan que el gobierno digital es un instrumento útil para realizar los procesos de rendición de cuentas con transparencia, de manera que los ciudadanos tengan la facilidad de acceder a la información pública y de realizar acciones que consideren.

Tabla 7: Triangulación de resultados de entrevistas, pregunta 1

Pregunta 1	A1	A2	A3	S1	S2	S3	Convergencias	Divergencias	Conclusiones
¿Considera que la identidad digital influyó para reducir la carga procesal en la Corte Superior en el 2021-2022? Fundamente su respuesta.	<p>Sí, porque como abogado litigante, conté y cuento con perfiles que me permiten acceder con seguridad a mis cuentas y redes para consultar, requerir o presentar algún escrito que necesite en los procesos judiciales que tengo a mi cargo. Así mismo considero que ha permitido a los operadores de justicia emplear diversas herramientas de gran utilidad para simplificar su labor, evidenciándose ello, con una celeridad y pronta respuesta al momento de realizar su trabajo. Cabe señalar, que, no solo ha resultado ser una herramienta para los servidores de justicia, sino para mis propios usuarios, porque pueden corroborar el trabajo que realizamos con los procesos judiciales que les llevamos, creando más responsabilidad y compromiso a nuestro trabajo de litigio.</p>	<p>Sí, porque mediante la identidad digital, hay seguridad al momento de realizar nuestras diligencias, y ya no es necesario ir presencialmente, sino por el contrario las respuestas de lo que solicitamos o las dudas que podamos tener son absueltas por los medios digitales que cada abogado cuenta (correo, WhatsApp, SINOE). Además, los escritos que uno pueda presentar, quedan registrado en el sistema, lo que hace más transparente la labor jurisdiccional, pues antiguamente los escritos presentados presencialmente podían extraviarse, y eso conllevaba la corrupción y la demora en los procesos.</p>	<p>Sí, porque si bien es cierto la carga procesal aumento producto de la pandemia, los medios digitales con los que contaba cada abogado fueron muy útiles para que los procesos se empiecen a agilizar y eso se reflejó sobre todo cuando se nos permitió el acceso y la habilitación a diferentes servicios que antes se tenían que hacer presencialmente, o que antes de la pandemia no habían, reduciendo la carga procesal en los juzgados, pues los servidores judiciales también se afianzan en la digitalización para realizar sus labores con mucha más rapidez y eficiencia, porque todo ahora se está sistematizando.</p>	<p>Sí, porque el usuario judicial a partir del uso de mecanismos digitales evita el acudir a la entidad pública, como es la Corte Superior en este caso, y dicha situación permite que el operador judicial ya no deba atender de forma directa algunos requerimientos que antes necesariamente debían ser de forma presencial.</p>	<p>Al tener los operadores de justicia identidad digital, nos conllevó a tener mayor celeridad procesal, haciendo mucho más corta la durabilidad de los procesos, además se obtuvo un mayor crecimiento en la producción tanto de los jueces, secretarios, asistentes, auxiliares, etc. permitiendo así la culminación de varios procesos pendientes, debido a que se permitió desarrollar audiencias virtuales y se efectivizó para la notificación de las partes procesales, simplificando esta etapa que anteriormente podía tardar meses.</p>	<p>Sí, porque mediante la identidad digital, fue posible trabajar de manera más organizada y rápida, ya que los perfiles y cuentas de internet nos permitían llevar a cabo etapas procesales como las audiencias virtuales, registro de escritos en tiempo real, comunicación directa con los abogados litigantes, etc., dejando de lado los escritos físicos, que anteriormente tardaban días en llevarse al juzgado correspondiente.</p>	<p>Las personas entrevistadas coinciden al afirmar que la identidad digital influye en la reducción de la carga procesal en la Corte Superior de Justicia, porque les permite acceder al Gobierno Digital</p>	<p>No hay divergencias</p>	<p>La identidad digital si influye en la disminución de la carga procesal</p>

Tabla 8: Triangulación de resultados de entrevistas, pregunta 2

Pregunta 2	A1	A2	A3	S1	S2	S3	Convergencias	Divergencias	Conclusiones
<p>¿Considera que los servicios digitales que se ofrecieron en la Corte Superior el 2021-2022, influyó para reducir la carga procesal? ¿Por qué? Mencione los que conoce.</p>	<p>Si, ya que debemos señalar que los periodos antes mencionados, están comprendidos dentro de la emergencia sanitaria por la propagación de Covid-19, en ese sentido, los servicios digitales ayudaron a la reducción de carga procesal, toda vez que, servicios como, SINOE y correos electrónicos han permitieron que los usuarios puedan presentar de manera electrónica escritos, demandas y denuncias. Por otro lado, la aplicación de consulta de expediente judicial (CEJ) ha ayudado a consultar el estado de los procesos, ello, sin tener que acudir al juzgado a realizar la consulta de manera presencial, lo que implica un gasto de tiempo. Entre los servicios nuevos que se implementaron tenemos el Sistema de Gestión de Archivo y el Expediente Electrónico.</p>	<p>Por supuesto que sí, ya que los servicios digitales permitieron que los procesos se lleven con mayor celeridad, evitando que tengamos que apersonarnos hasta la Corte para realizar diligencias, que fácilmente podíamos hacer a través de aplicativos desde donde nos encontremos, y sin importar el horario. Uno de los servicios que se instauraron y considero fue el más importante son la realización de las audiencias virtuales, porque se evitó frustraciones que de seguro hubieran tomado meses en reprogramarse. El uso del SINOE, se ha vuelto indispensable y también es así como la atención de absoluciones o consultas a través del Módulo de Atención al Usuario, más conocido como MAU, desde correo electrónico, WhatsApp, o llamadas, y el archivo digital.</p>	<p>Claro que sí, porque los servicios digitales que se habilitaron en el periodo antes indicado permitieron que no se frustren muchos procesos, de no haber sido por la digitalización la carga procesal hubiera aumentado considerablemente. Uno de los servicios más útiles que se implementaron y los que más uso es el archivo digital, y el expediente electrónico, que son lo mejor que puede haber porque desde cualquier lugar y sin importar la hora, uno puede acceder a verificar lo que guste, lo que promueve el hecho de que se atiendan muchos más rápido los procesos, haciéndolos más transparentes.</p>	<p>Si, puesto que la instauración de los servicios digitales que se crearon en la Corte, junto con el mejoramiento de los ya existentes, disminuyeron la carga procesal, el uso del CEJ Consultas de Expedientes Judiciales, el Archivo digital, el expediente electrónico, resultaron servicios sumamente necesarios, porque evita que los abogados litigantes acudan hasta la Corte para dar seguimiento a sus procesos judiciales sin importar, el día, la hora o el lugar donde se encuentren, lo que resulta también beneficioso para nosotros como servidores judiciales porque ese tiempo se emplea en otras actividades y eso produce mucha más eficiencia en nuestro trabajo.</p>	<p>Los servicios digitales, permitieron que la Corte Superior de Justicia, se actualice y se modernice, pues se instauró la mesa de partes electrónica, para el ingreso de demandas y denuncias, inclusive se permitió el ingreso de escritos y oficios por medio de correos electrónicos por sede y especialidad, se facilitó y actualizó el tema del CEJ, para que el usuario esté al tanto respecto al procedimiento de sus cuestiones procesales, además se creó la línea de voz te escucha, que te permitía hablar directamente con el magistrado para cualquier cuestión o interrogante en el tema de sus procesos, entre otros. También el uso del expediente electrónico que resultó súper novedoso para la celeridad de los procesos. Todo lo antes mencionado, colaboró y ayudó para que hoy en día se haya reducido la carga procesal tenida anteriormente, pues ha habido mayor productividad en estos últimos años aún a pesar del tiempo en que estábamos.</p>	<p>Sin duda que sí, porque los servicios digitales fueron clave para disminuir la carga procesal, teniendo consideración que se tenía una carga procesal fuerte por el año 2020 donde la pandemia interrumpió de forma abrupta nuestro trabajo por más de 4 meses, si bien es cierto al inicio fue difícil adecuarnos a la nueva modalidad y manejo de los sistemas digitales, conforme paso el tiempo nos adecuamos muy bien y logramos una buena producción con mayor eficiencia y celeridad. Entre ellos está el Archivo Digital, el Expediente Electrónico, la app del Módulo Flagrancia, etc.</p>	<p>Las 6 personas entrevistadas coinciden al afirmar que los servicios digitales influyeron en la reducción de la carga procesal en la Corte Superior de Justicia, porque trajeron consigo celeridad, eficacia, transparencia y además evito el hecho de apersonarse hasta la Corte Superior de Justicia para dar seguimiento a sus procesos.</p>	<p>No hay divergencias</p>	<p>Los servicios digitales sí influyeron en la reducción de la carga procesal</p>

Tabla 9: Triangulación de resultados de entrevistas, pregunta 3

Pregunta 3	A1	A2	A3	S1	S2	S3	Convergencias	Divergencias	Conclusiones
¿Considera que la Interoperabilidad que se ofreció en la Corte Superior el 2021-2022, influyó para reducir la carga procesal? ¿Por qué? Fundamente su respuesta.	Sí, puesto que facilitó la información entre las entidades del Estado, evitando una mayor carga, por cuanto, antes se tenía que elaborar el oficio, luego ser presentado, y posteriormente se provisto y diligenciado, ello, se ve simplificado en cuanto se cruza la información, permitiendo mayor celeridad en los procesos.	Sí, ya que las solicitudes que se efectuaron para sacar adelante los procesos judiciales, se podían realizar de forma digital, ya que la interoperabilidad permitía que se compartía la información entre entidades para facilitar que las respuestas a las solicitudes sean mucho más celeres y puedan llegar por correo	Sí, porque anteriormente los servicios no estaban sistematizados y para conseguir alguna información importante, se tenía que ir por entidad en entidad y de forma presencial, ahora automáticamente haciendo la solicitud digital, las respuestas llegan mucho más rápido a tu equipo móvil inmediata, ahorrando mucho tiempo	Sí, puesto que con la instauración de la interoperabilidad en la Corte, se permitió el intercambio de información y la atención de procesos que anteriormente tardaban días, y se realizaban de manera presencial, reemplazándolos por procesos mucho más celeres y eficaces que traían consigo la disminución de la carga procesal, y un ejemplo de ello, se evidenció con el intercambio de información en tiempo real, mediante el aplicativo del Módulo de Flagrancia, que coadyuvo y coadyuva arduamente en la disminución de los procesos judiciales penales, por que trabajan Corte, Fiscalía, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos y Policía Nacional del Perú, de forma conjunta en beneficio de la población, así mismo es preciso indicar que fuimos la primera Corte en instaurar la Unidad de Flagrancia a nivel nacional, lo que evidencia que se ha tenido un avance muy importante que sirve como modelo para las demás Cortes del país.	Sí, porque por un lado se deja de lado la meritocracia entre las entidades públicas, que es lo que perjudica muchas veces la durabilidad de un proceso, de este modo la interoperabilidad permite estar intercomunicados con las entidades estatales y firmar convenios que logra un buen ejercicio de las funciones. Por lo antes descrito, la interoperabilidad ayudó a gran escala a reducir la carga procesal y lograr un mejor cumplimiento de nuestras funciones y mostrar un gran producto y/o trabajo al usuario, como parte del servicio.	Sí, porque mediante la interoperabilidad, se ahorró mucho tiempo en tener que acudir entidad por entidad para realizar un proceso o diligencia, y un ejemplo muy claro de la interoperabilidad en la Corte, es el app del Módulo de Flagrancia donde el Poder Judicial, Ministerio Público, Policía Nacional y Ministerio de Justicia, se encuentran interconectados para combatir la delincuencia y al mismo tiempo disminuir la carga procesal de los procesos penales, mediante la Terminación Anticipada.	Las 6 personas entrevistadas coinciden al afirmar que la Interoperabilidad, sí influyo en la reducción de la carga procesal en la Corte Superior de Justicia, porque se simplifico y diligencio procesos de manera más célere, teniendo como ejemplo importante el aplicativo del Módulo de la Unidad de Flagrancia	No hay divergencias	La Interoperabilidad sí influyo en la reducción de la carga procesal

## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** El Gobierno Digital, sí influyó en la reducción de la carga procesal en la Corte Superior de Justicia durante el periodo 2021-2022, puesto que el uso de la tecnología respaldó de manera positiva las operaciones de la Corte Superior de Justicia, y permitió brindar un servicio de justicia de calidad para los usuarios, trayendo consigo la modernización de la Gestión Pública, la cual tuvo como cualidades la celeridad, transparencia, seguridad y eficiencia en los procesos que a comparación de años anteriores tardaban considerablemente y vulneraban derechos fundamentales.

**SEGUNDA:** La identidad digital, sí influyó en la reducción de la carga procesal en la Corte Superior de Justicia durante el periodo 2021-2022, ya que abrió la posibilidad de que tanto abogados litigantes como servidores judiciales y en adición, la comunidad civil, puedan insertarse y acceder al Gobierno Digital, mediante el uso de la red, de perfiles, y cuentas de internet, etc.

**TERCERA:** Los servicios digitales, sí influyeron en la reducción de la carga procesal en la Corte Superior de Justicia durante el periodo 2021-2022, puesto que la instauración y el mejoramiento de los servicios como la mesa de partes electrónica, el CEJ (Consulta de expedientes judiciales), el Expediente Electrónico, el Archivo Digital, el SINOE (Sistema de notificación electrónica), el Aplicativo del Módulo de Flagrancia, el MAU (Módulo de atención al usuario) etc., permitieron que por un lado los abogados litigantes puedan realizar el seguimiento de sus procesos judiciales, sin necesidad de apersonarse a las instalaciones de la entidad, sino por el contrario puedan hacerlo los 7 días de la semana, durante las 24 horas del día, desde el lugar donde se encuentren y por otro lado permitió a los servidores judiciales emplear su tiempo en la reducción de la carga procesal ya que se avocaban netamente a las proyección de escritos, dejando de lado procesos manuales y de atención que fueron reemplazados por sistemas, generando también mayor transparencia en la durabilidad

**CUARTA:** La Interoperabilidad, si influyó en la reducción de la carga procesal en la Corte Superior de Justicia durante el periodo 2021-2022, ya que disminuyó la burocracia que anteriormente provocaba lentitud en los procesos, además de ello

permitió el intercambio de información en tiempo real, sobresaliendo como ejemplo de interoperabilidad el Aplicativo del Módulo de la Unidad de Flagrancia, que donde 4 entidades públicas trabajan de manera conjunta para erradicar los procesos penales, lo cual se viene replicando de manera progresiva en las Cortes de Justicia a nivel nacional, como ejemplo de modernización en el servicio de justicia.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**PRIMERA:** Se recomienda que el uso del Gobierno Digital en la Corte Superior de Justicia, continúe en beneficio de los usuarios judiciales, ya que en la presente investigación se demostró que su aplicación en los procesos, logró disminuir la carga procesal considerablemente, y ello teniendo en cuenta que el año 2020 se paralizó la actividad judicial por un periodo de más de 4 meses.

**SEGUNDA:** Así mismo se recomienda que el uso del Gobierno Digital se debe dar de forma progresiva, ya que existe aún un grupo de usuarios judiciales que llevan a cabo el seguimiento de sus procesos judiciales de forma tradicional, y cambiar abruptamente al Gobierno Digital, podría causar la vulneración de derechos.

**TERCERA:** Finalmente se recomienda seguir trabajando en la aplicación de nuevos procesos que permitan seguir mejorando el servicio de justicia de mano con el Gobierno Digital, ello con el fin de llegar a conseguir una importante Modernización de la Gestión Pública, que acerque y permita a los justiciables tener mayor confianza en el Poder Judicial.

## REFERENCIAS

- Aanestad, M., Kankanhalli, A., Maruping, L., Pang, MS y Ram, S. (30 de junio de 2022). Digital Technologies and Social Justice gap. [Archivo PDF]. [https://misq.umn.edu/skin/frontend/default/misq/pdf/CurrentCalls/SI\\_DigitalTechnologies.pdf](https://misq.umn.edu/skin/frontend/default/misq/pdf/CurrentCalls/SI_DigitalTechnologies.pdf)
- Alarcón Peña, A. (2021). Administración de justicia en tiempos de pandemia. *Prolegómenos*, 24 (47), 7-9. <https://doi.org/10.18359/prole.5707>
- Araujo, F. y Vargas, R. (2020). La interoperabilidad en el marco del Gobierno Digital. *Revista Electrónica Conocimiento Libre y Licenciamiento*. (22) 23-64 <https://convite.cenditel.gob.ve/revistaclic/index.php/revistaclic/article/view/1020>
- Arias Valencia M. y Giraldo Mora C. (2011). El rigor científico en la investigación cualitativa. *Invest Educ Enferm*. (19) 500-514 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3845203>
- Ayachi, R., Boukhris, I., Mellouli, S. et al. (2016). Proactive and reactive e-government services recommendation. *Univ Access Inf Soc* 15, 681–697 <https://doi.org/10.1007/s10209-015-0442-z>
- Balkin, J. (2017). The Three Laws of Robotics in the Age of Big Data. *Ohio State Law Journal*, (78) 1-45 <https://ssrn.com/abstract=2890965>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (06 de abril 2023). ¿Cuáles son los 5 ejes para lograr la transformación digital del gobierno? <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/5-ejes-para-la-transformacion-digital-del-gobierno/>
- Cerdá, J. (2020). La modernización y transformación digital de la Administración de Justicia. *Revista de Internet, derecho y política*, (31) 1-12 <https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/7786880>
- Che Chen, Lung-Teng Hu, Kuan-Chiu Tseng, Wen-Jong Juang, Chih-Kai Chang (2019). Cross-boundary e-government systems: Determinants of



performance. *Government Information Quarterly*, (36) 449-459

<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.001>

Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL. (14 de abril de 2023). Desde el gobierno digital hacia un gobierno inteligente

<https://biblioguias.cepal.org/gobierno-digital/identidad-digital>

Constitución Política de Colombia [Const]. Art. 139. 29 de diciembre de 1991

(Perú). [https://www.oas.org/juridico/spanish/per\\_res17.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/per_res17.pdf)

Decreto Legislativo N° 1412 de 2018. Por el cual se prueba la ley de gobierno digital. 13 de setiembre de 2018.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

Decreto Supremo N° 164-2021-PCM de 2021. Que aprueba la Política General de Gobierno para el periodo 2021- 2026. 16 de octubre de 2021

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-la-politica-general-de-gobierno-decreto-supremo-n-164-2021-pcm-2002063-5>

Decreto Supremo N° 029-2021-PCM de 2021. Por el cual se aprueba el

Reglamento del Decreto Legislativo N° 1412. 19 de febrero de 2021.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>

Enríquez A. y Sáenz C. (2022) “Gobierno digital: pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA”, serie Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de la CEPAL en México, Ciudad de México, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL),

<https://hdl.handle.net/11362/47811>

Falco E. y Kleinhans R. (2018). Beyond technology: Identifying local government challenges for using digital platforms for citizen engagement. *International*

Journal of Information Management,(40) 17-20

<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.01.007>

Ferrero, G. M. (2021). Interoperabilidad en sistemas. Revista Sistemas judiciales: una perspectiva integral sobre la administración de justicia, (24) 6-15.

<https://sistemasjudiciales.org/>

García Barrera, M. E. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. Revista IUS, 12(41), 133-154.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-21472018000100133&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133&lng=es&tlng=es)

Gavshon, D. y Gorur, E. (2019). Information Overload: How Technology Can Help Convert Raw Data into Rich Information for Transitional Justice Processes. International Journal of Transitional Justice, (13) 71-91.

<https://doi.org/10.1093/ijtj/ijy029>

Guerrero Bejarano, M.A. (2016). La Investigación Cualitativa. INNOVA Research Journal, Volumen 2, 1-9. <https://doi.org/10.33890/innova.v1.n2.2016.7>

Hasta el momento 14 sedes judiciales del país han sido atacadas en las protestas. (23 Hasta el momento 14 sedes judiciales del país han sido atacadas en las protestas. (23 de enero de 2023). Diario Gestión.

<https://gestion.pe/peru/politica/hasta-el-momento-14-sedes-judiciales-del-pais-han-sido-atacadas-en-las-protestas-noticia/>

Hernández Breña, W. (2009) La información y la toma de decisiones en la política pública judicial: una reflexión a partir del análisis de la carga procesal en el Perú. Revistas PUCP, (62) 1-17

<https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/116181>

Hernández Sampieri, R. (2014) Metodología de la Investigación. Sexta edición. MC Graw Hill Education.

Huamán Coronel, Pepe Luis, y Medina Sotelo, Cristian Gumercindo. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. Comuni@cción, 13(2), 93-105.

<https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>

- Kanaana, Hawamleh, Abulfaraj, Kaseasbehd y Almuhammad (2023). The effect of quality, security and privacy factors on trust and intention to use e-government services. *International Journal of Data and Network Science* (7)185–198 doi: [10.5267/j.ijdns.2022.11.004](https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.11.004)
- Kh, A., Mazen, S. y Hassanein, E. (2019). Ali A proposed hybrid model for adopting cloud computing in e-government. *Future Computing and Informatics Journal*. (3) 286-295 <https://doi.org/10.1016/j.fcij.2018.09.001>
- Kristensen, K. y Andersen, K. (2023) C-suite Leadership of Digital Government. *Digital Government: Research and Practice*. (4) 1-23 <https://doi.org/10.1145/3580000>
- Martínez Molano, V. y Rincón Cárdenas, E. (2021). Problemas y desarrollo de la identidad en el mundo digital. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 10(2), 251-276. <http://dx.doi.org/10.5354/0719-2584.2021.59188>
- Medina Zepeda, E. (2022). Hacia una teoría sobre la e-justice o justicia digital: instrucciones para armar. *Cuestiones constitucionales*, (46), 177-212 <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- Morillo Revelo, J., Morales Puruncaja, I., y Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?, 10(2), 32–41. <https://doi.org/10.29166/revfig.v1i2.2467>
- Murphy, C. (2022). Technology and Transitional Justice, *Social Philosophy and Policy* (38) 170-190. <https://doi.org/10.1017/S0265052522000103>
- Núñez Ponce, J. (2022). Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: aplicación de las nuevas tecnologías. *Informática Y Derecho. Revista Iberoamericana De Derecho Informático*, 2.ª época (11), 51-56 <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8397895>
- Okuda Benavides, M. y Gómez Restrepo, C. (2005). Métodos en investigación cualitativa: triangulación. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34 (1), 118-124. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-74502005000100008&lng=en&tlng=es)

- Otzen, T. y Manterola C. (2017) Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*. 35(1), 227-232  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Perú entre los 5 países de Latinoamérica peor evaluados en competitividad digital. (09 de noviembre de 2021). *Diario Gestión*,  
<https://gestion.pe/economia/peru-entre-los-5-paises-de-latinoamerica-peor-evaluados-en-competitividad-digital-noticia/?ref=gesr>
- Phuong, N. y Jay, D. (2019). Technology and Transitional Justice, *International Journal of Transitional Justice*, (13) 1- 6. <https://doi.org/10.1093/ijtj/ijz001>
- Piza Burgos, N.D, Amaiquema Márquez, F.A, y Beltrán Baquerizo, G. E. (2019). Métodos y técnicas en la investigación cualitativa. Algunas precisiones necesarias. *Conrado*, 15(70),455-459.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500455&lng=es&tlng=es)
- Plataforma del Estado. (21 de mayo de 2023). Servicios digitales.  
<https://www.gob.pe/es/institucion/pcm/tema/servicios-digitales>
- Plataforma digital del Estado peruano. (21 de mayo de 2023). Secretaría de Gobierno y Transformación Digital. <https://www.gob.pe/7025-presidencia-del-consejo-de-ministros-secretaria-de-gobierno-digital>
- Sá, Rocha y Pérez, (2016). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review. *Government Information Quarterly*. 33 149-160 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2015.07.004>
- Salas Ferro, P. (2019). El proceso judicial electrónico en el Perú, *Revista de Investigación de la Academia de la Magistratura*, 1(1), 13-44.  
<https://revistas.amag.edu.pe/index.php/amag/article/view/12>
- Sánchez, Maream J., Fernández, Mariela, y Diaz, Juan C. (2021). Técnicas e instrumentos de recolección de información: análisis y procesamiento realizado por el investigador cualitativo. *Revista Científica UISRAEL*, 8(1), 107-121. <https://doi.org/10.35290/rcui.v8n1.2021.400>

- Scholl, H. (2020). Digital Government: Looking Back and Ahead on a Fascinating Domain of Research and Practice. Association for Computing Machinery. (1) 1-12. <https://doi.org/10.1145/3352682>
- Scholta, H., Mertens, W., Kowalkiewicz, M. y Becker, J. (2019). From one-stop shop to no-stop shop: An e-government stage model. Government Information Quarterly. (36) 11-26 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2018.11.010>
- Sela, A. (2020). Diversity by Design: Improving Access to Justice in Online Courts with Adaptive Court Interfaces. Law & Ethics of Human Rights. (15) 125-152. <https://ssrn.com/abstract=3733877>
- Spaulding, N. (2023). Online Dispute Resolution and the End of Adversarial Justice? Legal Tech and the Future of Civil Justice. 251-285. <https://doi.org/10.1017/9781009255301.015>
- Susskind, R. (2019). Online Courts and the Future of Justice. Editorial prensa de la Universidad de Oxford Academic. <https://doi.org/10.1093/oso/9780198838364.001.0001>
- Taejun D., Seulki L. y Byung K. (2021). A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model. Government Information Quarterly, (38) 101616 1-22 <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101616>
- Toro García, A. F., Gutiérrez Vargas, C. C., y Correa Ortiz, L. C. (2020). Estrategia de gobierno digital para la construcción de Estados más transparentes y proactivos. Trilogía Ciencia Tecnología Sociedad, 12(22), 60-91. <https://doi.org/10.22430/21457778.1235>
- United Nations Development Programme (UNDP) (2022). e-Justice Digital transformation to close the justice gap [Archivo PDF]. <https://www.undp.org/publications/e-justice-digital-transformation-close-justice-gap>
- Vargas Bravo, C. O. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 13767-13777. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i6.1356](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1356)

## ANEXOS

### ANEXO 01. - Tabla de matriz de categorización

Ámbito temático	Problema de Investigación	Preguntas de Investigación	Objetivo general	Objetivos específicos	Categorías	Sub Categorías	Códigos	
Reforma y Modernización del Estado	¿De qué manera el Gobierno Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021-2022?	¿De qué manera la Identidad Judicial influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021-2022?	Determinar que el Gobierno Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022	Determinar que la Identidad Judicial influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022	Gobierno Digital	Identidad Judicial	I.D	
		¿De qué manera el Servicio Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022?		Determinar que el Servicio Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022		Servicio Digital	S.D	
		¿De qué manera la Interoperabilidad influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022?		Determinar que la Interoperabilidad influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022		Interoperabilidad	INT.	
						Carga Procesal	Frente de actores gestores	F.A.G
							Frente de actores interesados	F.A.I

ANEXO 02. - Entrevista dirigida a los abogados litigantes y servidores judiciales

**TITULO: “El Gobierno digital y su influencia para reducir la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022”**

**Entrevistado:**

**Cargo:**

- I. INSTRUCCIONES: Leer detenidamente cada interrogante de la presente entrevista y responder con claridad y veracidad desde su experiencia y conocimiento.

***Determinar que la Identidad Judicial influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022***

1. ¿Considera que la Identidad Digital, influyó para reducir la carga procesal en la Corte Superior en el 2021-2022? Fundamente su respuesta

OBJETIVO ESPECÍFICO 2:

***Determinar que el Servicio Digital influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022***

2. ¿Considera que el uso de los servicios digitales instaurados en una Corte Superior de Justicia, reducen la carga procesal y aceleran los procesos de un juicio? ¿Por qué?

OBJETIVO ESPECÍFICO 3:

***Determinar que la Interoperabilidad influye en la reducción de la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022***

3. ¿Considera que la Interoperabilidad que se ofreció en la Corte Superior el 2021-2022, influyó para reducir la carga procesal? ¿Por qué? Fundamente su respuesta.

## ANEXO 03 A. - Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El Gobierno digital y su influencia para reducir la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022”. 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>	Giuliana Katherine Tirado García
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (x)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( x)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contratación Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autora:	Yarita Josheline Cabanillas Tacanga
Procedencia:	-
Administración:	-
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Derecho
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)



4. **Soporte teórico**  
(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Identidad Judicial	Uso de la tecnología para garantizar y probar la identidad de un ciudadano, a fin de brindarle los permisos para acceder a determinados recursos de información
	Servicio Digital	Servicios en línea que el Estado brinda a las personas naturales y jurídicas para que atiendan sus requerimientos
	Interoperabilidad	Capacidad de compartir información entre entidades con infraestructura tecnológica y herramientas disímiles

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la Maestrando Yarita Josheline Cabanillas Tacanga en el año 2023, De acuerdo con lossiguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay 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 dealgunos 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 brindes sus observaciones que considere pertinente

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

Dimensiones del instrumento: .....

- **Primera dimensión: Identidad Judicial**

Objetivos de la Dimensión: 1

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad Judicial	1	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Servicio Digital**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio Digital	2	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión: Interoperabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad	3	4	4	4	Ninguna

Giuliana Katherine Tirado García  
Firma del evaluador

## ANEXO 03 B. - Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “El Gobierno digital y su influencia para reducir la carga procesal en una Corte Superior de Justicia 2021- 2022”. 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>	Jose Luis Velasquez Cadenillas
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( x)                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Contratación Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Cesar Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( x)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 4. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 5. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Entrevista
Autora:	Yarita Josheline Cabanillas Tacanga
Procedencia:	-
Administración:	-
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Derecho
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

#### 6. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gobierno Digital	Identidad Judicial	Uso de la tecnología para garantizar y probar la identidad de un ciudadano, a fin de brindarle los permisos para acceder a determinados recursos de información
	Servicio Digital	Servicios en línea que el Estado brinda a las personas naturales y jurídicas para que atiendan sus requerimientos
	Interoperabilidad	Capacidad de compartir información entre entidades con infraestructura tecnológica y herramientas disímiles

A continuación, a usted le presento el cuestionario elaborado por la Maestrando Yarita Josheline Cabanillas Tacanga en el año 2023, De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico 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 brindarnos sus observaciones que considere pertinente*

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

**Dimensiones del instrumento:** .....

- **Primera dimensión: Identidad Judicial**

Objetivos de la Dimensión: 1

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identidad Judicial	1	4	4	4	Ninguna

- **Segunda dimensión: Servicio Digital**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio Digital	2	4	4	4	Ninguna

- **Tercera dimensión: Interoperabilidad**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad	3	4	4	4	Ninguna



JOSÉ LUIS VELÁSQUEZ CADENILLAS  
 ABOGADO  
 C.A.L.L. 3640