



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión de sistemas informáticos y satisfacción en la atención  
al ciudadano post pandemia en entidades estatales de  
administración de justicia Callao, 2021 - 2023**

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Panduro Osorio, Jorge Luis ([orcid.org/0000-0002-6332-4542](https://orcid.org/0000-0002-6332-4542))

**ASESORES:**

Dra. Lopez Lenci, Mercedes Yasmín ([orcid.org/0000-0001-7664-7407](https://orcid.org/0000-0001-7664-7407))

Dra. Sanchez Aguirre, Flor De Maria ([orcid.org/0000-0001-6416-6817](https://orcid.org/0000-0001-6416-6817))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de sistemas informáticos y Satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de Administración de Justicia Callao, 2021 - 2023", cuyo autor es PANDURO OSORIO JORGE LUIS, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Agosto del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor:  | Firma   |
|--|---|
| LOPEZ LENCI MERCEDES YASMIN<br>DNI: 10830105<br>ORCID: 0000-0001-7664-7407 | Firmado electrónicamente<br>por: MLOPEZLEN el 06-<br>08-2024 09:42:08 |

Código documento Trilce: TRI - 0850389



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, PANDURO OSORIO JORGE LUIS estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de sistemas informáticos y Satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de Administración de Justicia Callao, 2021 - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos  | Firma  |
|--|--|
| PANDURO OSORIO JORGE LUIS<br>DNI: 70058453<br>ORCID: 0000-0002-6332-4542 | Firmado electrónicamente<br>por: JPANDUROOS el 09-<br>08-2024 08:14:52 |

Código documento Trilce: INV - 1706505

## DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi amada madre, Rosa Osorio, y a mi querida abuela, Jovita, dos mujeres extraordinarias que han sido mi fuente constante de inspiración y valentía. Madre, tu sacrificio, devoción y apoyo incondicional han sido fundamentales para mis logros. Abuela, tu sabiduría y cariño han dejado una huella profunda en mi vida. A través de sus enseñanzas, he aprendido la importancia de la perseverancia y el amor. Este trabajo es un pequeño tributo a su amor y guía, que siempre me han acompañado en cada paso.

## **AGRADECIMIENTO**

En el escenario de este logro que ahora celebro, no puedo pasar por alto la oportunidad de expresar mi más profundo agradecimiento a un grupo excepcional de personas: los miembros de la 9ª y 5º Fiscalía Provincial Penal Corporativa (9FPPC y 5FPPC). Su contribución a esta tesis no ha sido simplemente técnica o jurídica; ha sido una brisa refrescante de sabiduría, apoyo y consejos que han dejado una marca indeleble en mi camino.

A ustedes, guardianes de la justicia y consejeros de vida, les debo no solo mi profundo respeto, sino también mi admiración sincera por la forma en que han trascendido el ámbito profesional y se han convertido en faros de orientación en mi vida. Su dedicación al derecho y el compromiso con la búsqueda de la verdad han sido ejemplares, pero lo que realmente ha dejado una huella en mí son las lecciones de vida que han compartido generosamente.

En un rincón del mundo donde la formalidad a veces puede eclipsar la humanidad, la 9FPPC y 5FPPC). ha demostrado ser un oasis de conocimiento y cercanía. A través de nuestros diálogos y encuentros, he aprendido que la justicia no solo se encuentra en los códigos y las leyes, sino también en la comprensión y el respeto mutuo que caracteriza nuestras interacciones. Todas nuestras anécdotas, consejos y hasta esos momentos cómplices de humor en medio de la seriedad han sido un recordatorio constante de la importancia de mantener la perspectiva y de valorar lo que realmente importa.

Quiero agradecer especialmente a Roger Rodriguez Rojas por su orientación experta y su apoyo en la elección del tema jurídico y las conclusiones finales. Su compromiso con mi crecimiento y su generosidad al compartir su conocimiento y experiencia han sido invaluable para mí.

Al personal administrativo, cuya dedicación y trabajo muchas veces poco valorado han allanado el camino para que mi experiencia en la 9FPPC y 5FPPC). fuera tan enriquecedora, les agradezco sinceramente por su labor incansable y su atención a los detalles.

En definitiva, a todos y cada uno de ustedes que han contribuido a este capítulo de mi vida, les expreso mi gratitud más sincera y profunda. Que sigan inspirando y guiando a muchos más, como lo han hecho conmigo.

Con respeto, admiración y una sonrisa sincera

## Índice de contenidos

|   |      |
|---|------|
| Carátula.....                                 | i    |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR ..... | ii   |
| DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR .....  | iii  |
| DEDICATORIA.....                              | iv   |
| AGRADECIMIENTO.....                           | v    |
| Índice de contenidos .....                    | vi   |
| Índice de tablas .....                        | vii  |
| RESUMEN .....                                 | viii |
| ABSTRACT .....                                | ix   |
| I. INTRODUCCIÓN .....                         | 1    |
| II. METODOLOGÍA.....                          | 12   |
| III. RESULTADOS .....                         | 17   |
| IV. DISCUSIÓN.....                            | 34   |
| V. CONCLUSIONES .....                         | 41   |
| VI. RECOMENDACIONES.....                      | 42   |
| REFERENCIAS.....                              |      |
| ANEXOS .....                                  |      |

## Índice de tablas

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 1 | 17 |
| Tabla 2 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 2 | 19 |
| Tabla 3 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 3 | 21 |
| Tabla 4 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 4 | 23 |
| Tabla 5 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 5 | 24 |
| Tabla 6 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 6 | 26 |
| Tabla 7 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 7 | 28 |
| Tabla 8 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 8 | 30 |
| Tabla 9 Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 9 | 31 |

## RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de los sistemas informáticos y la atención al ciudadano post-pandemia en las entidades estatales de administración de justicia del Callao durante 2021-2023. Este objetivo se conduce en la misma línea que la ODS 11, la cual busca lograr igualdad de oportunidades y lugares inclusivos y seguros. El estudio es de carácter básico, con diseño fenomenológico y alcance correlacional, y contó con la participación de seis operadores jurídicos. Los resultados revelan un cambio significativo hacia la virtualización de la gestión informática tras la pandemia, aunque sin mejoras ni adaptaciones continuas relevantes. La implementación de la mesa de partes electrónica mejoró notablemente la eficiencia y accesibilidad en la atención al ciudadano. Asimismo, la digitalización de notificaciones optimizó el manejo de tiempos procesales y aumentó la transparencia. A pesar de la disponibilidad de citas electrónicas, la mayoría de los usuarios aún prefieren la atención presencial. En conclusión, la gestión de los sistemas informáticos ha influido positivamente en la atención al ciudadano en las entidades estatales de administración de justicia del Callao, especialmente después de la pandemia.

**Palabras clave:** digitalización, pandemia, gestión de documentos



## **ABSTRACT**

The present research aims to determine the relationship between the management of information systems and citizen service post-pandemic in state judicial administration entities in Callao during 2021-2023, in line with SDG 11, which seeks to achieve equal opportunities and inclusive spaces. The study is basic, with a phenomenological design and correlational scope, involving six legal operators. The results reveal a significant shift towards the virtualization of information system management after the pandemic, although without continuous significant improvements or adaptations. The implementation of the electronic filing system significantly improved efficiency and accessibility in citizen service. Similarly, the digitization of notifications optimized the handling of procedural times and increased transparency. Despite the availability of electronic appointments, most users still prefer in-person service. In conclusion, the management of information systems has positively influenced citizen service in state judicial administration entities in Callao, especially after the pandemic.

**Keywords:** Digitization, pandemics, records management

## I. INTRODUCCIÓN

La modernización de la gestión de sistemas informáticos en la administración de justicia representa un avance significativo en el contexto del sistema judicial peruano. La adopción de un sistema de soporte digital facilita la realización de consultas y la gestión integral de expedientes digitalizados, con el objetivo de mejorar la atención al usuario (Lapiedra et al., 2021).

La digitalización en la administración de justicia ha sido un tema de creciente interés a nivel mundial, ya que garantiza la seguridad jurídica y la protección de los datos de los ciudadanos (Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes, 2024). No obstante, aún existen brechas en el acceso a la tecnología, dado que poco más del 33% de la población mundial no tenía acceso a internet durante la pandemia de COVID-19 (World Bank Group, 2023). Por esta razón, se ha planteado como meta universal aumentar el número de personas conectadas a internet para que puedan acceder a sus beneficios (International Telecommunication Union [ITU], 2023). La reducción de estas brechas no solo es fundamental para asegurar un acceso equitativo a la justicia, sino que también promueve el crecimiento económico inclusivo y el trabajo decente, tal como lo establece el ODS 8, al crear oportunidades de empleo y mejorar las condiciones laborales mediante el acceso a la tecnología y la digitalización.

La pandemia de COVID-19 incrementó la necesidad de digitalizar el sistema judicial, permitiendo que en algunos países de la Unión Europea se realicen trámites y se presenten demandas de forma virtual. Aunque aún se puede mejorar la eficiencia y calidad del sistema virtual (Presidencia Española, 2023), este avance reduce los tiempos de tramitación de los casos y mejora la transparencia del sistema judicial.

En América Latina, también se han observado avances tecnológicos en los sistemas de justicia. Brasil ha implementado sistemas digitales en sus tribunales, de manera que el 99% de los trámites se realizan de forma electrónica, y se prevé que para 2025 el sistema sea 100% digital, con el objetivo de cumplir las metas establecidas por el ODS 16 (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2024). A pesar de estos avances, la digitalización en la administración de justicia en América Latina no ocurre de manera uniforme. El 61% de los países miembros de la Cumbre Iberoamericana de Justicia aún no han implementado tecnologías de vanguardia, como la inteligencia artificial. La explicación de este

desfase tecnológico es la falta de equipos y datos disponibles (Cumbre Jurisdiccional Iberoamericana, 2023). Esta situación es preocupante, ya que este tipo de gestiones optimiza los procedimientos que deben realizar los usuarios, contribuyendo a la eficiencia y transparencia de la justicia.

En Perú, la pandemia ha tenido un impacto considerable en todos los ámbitos de la gestión gubernamental, y la administración de justicia no ha sido una excepción. La necesidad de suspender actividades condujo a la búsqueda de mecanismos alternativos para satisfacer las demandas del sector público. En este contexto, se implementaron sistemas informáticos en todos los ámbitos del Poder Judicial. Es importante señalar que esta transición ha resultado en retrasos y demoras en la tramitación administrativa de expedientes, afectando la atención a los justiciables en sus causas civiles, penales y administrativas. Esto ha generado la urgencia de agilizar los procesos para evitar demoras y dificultades en el acceso a la justicia. Por ejemplo, en 2019 se registraron 1,605,728 expedientes, de los cuales 570,359 correspondieron a procesos en materia civil y familiar (Base de Datos de Expedientes del Sistema Integrado Estadístico Central de la Gerencia General del Poder Judicial, 2019).

En relación con la Gestión de Políticas Públicas y el ODS 11, que aborda las ciudades y comunidades sostenibles, se expone que, en el contexto postpandemia, la eficiencia y accesibilidad mejoradas de los sistemas informáticos no solo optimizan los procesos administrativos y judiciales, sino que también reducen la huella de carbono al disminuir la necesidad de desplazamientos físicos y el uso de papel. Además, la digitalización de los servicios judiciales contribuye a la reducción de desigualdades al facilitar el acceso a la justicia para comunidades marginadas o remotas, promoviendo así un entorno legal más inclusivo y equitativo, según la perspectiva de Upiachihua (2022).

La modernización de la gestión de sistemas informáticos en la administración de justicia es un componente crucial para el avance y la eficiencia del sistema judicial peruano. No obstante, persisten desafíos significativos, como la brecha de acceso a la tecnología y la implementación desigual de sistemas avanzados. La adopción de tecnologías avanzadas puede fomentar el emprendimiento en el sector tecnológico y generar empleos de alta cualificación, contribuyendo así al crecimiento económico inclusivo. Esto está alineado con el ODS 8: Trabajo Decente y Crecimiento Económico, que busca promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y

sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos. La modernización del sistema judicial, al reducir los tiempos de tramitación y aumentar la transparencia, puede mejorar el clima de negocios y atraer inversiones, impulsando aún más el desarrollo económico del país. Por ello, se plantea como problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de sistemas informáticos y la satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 – 2023?. Asimismo, se plantea como primer problema específico: ¿Cuál es la relación entre la gestión de mesa de partes electrónica y la satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 - 2023? Como segundo problema específico se tiene: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la notificación judicial electrónica y la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023? Y, como tercer problema específico ¿Cuál es la relación entre la gestión de las citas electrónicas y la satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023?

La investigación se justifica por la necesidad de mejorar la atención a los justiciables mediante la optimización de la gestión de sistemas informáticos en entidades estatales de justicia. Desde una perspectiva práctica, busca asegurar una gestión eficiente y adecuada que beneficie a los ciudadanos. Teóricamente, examina la aplicación de tecnologías en el ámbito jurídico para comprender su impacto en la administración de justicia y la satisfacción del usuario. Metodológicamente, pretende establecer directrices basadas en datos para optimizar la administración pública, utilizando técnicas como encuestas, entrevistas y análisis documental para evaluar la relación entre la gestión de sistemas informáticos y la calidad del servicio.

El objetivo general de la investigación es determinar la relación entre la gestión de los sistemas informáticos y la atención al ciudadano postpandemia en las entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021-2023. Los objetivos específicos planteados son: (i) Determinar la relación entre la gestión de la mesa de partes electrónica y la satisfacción en la atención al ciudadano postpandemia en las entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021-2023; (ii) Determinar la relación entre la gestión de la notificación judicial electrónica y la satisfacción en la atención al ciudadano postpandemia en las entidades estatales de

administración de justicia del Callao, 2021-2023; y (iii) Determinar la relación entre la gestión de citas electrónicas y la satisfacción en la atención al ciudadano postpandemia en las entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023.

Se ha realizado una revisión de los estudios previos que han abordado las mismas variables de estudio tanto a nivel internacional como nacional. Para ello, se consultaron diferentes bases de datos indexadas, así como repositorios de tesis de posgrado.

A nivel nacional, la gestión de sistemas informáticos es abordada en la tesis de maestría de Catacora et al. (2022) titulada "Implementación de gestión de riesgos en una corte superior de justicia constituida como unidad ejecutora". Los autores tuvieron como objetivo determinar la viabilidad de introducir el manejo de riesgos en una Corte Superior de Justicia que funcione como una unidad de ejecución, con el fin de garantizar los servicios de administración de justicia. Su investigación fue cualitativa, con un alcance exploratorio-descriptivo y método inductivo. Los autores utilizaron técnicas como la entrevista, la encuesta y el análisis documental para la recolección de datos. Se concluyó que es factible llevar a cabo la implementación de la administración de riesgos en una Corte Superior de Justicia funcionando como entidad ejecutora, siguiendo las etapas del ciclo de gestión de riesgos basado en el ciclo de Deming. Esto asegura los resultados de los procesos priorizados en los diferentes servicios de administración de justicia.

La investigación sobre la gestión de los sistemas informáticos ha sido abordada por Upiachihua (2022) en su tesis de maestría titulada "Modernización de la gestión pública y carga procesal en la Corte Superior de Justicia de San Martín, 2022". El objetivo de este estudio fue establecer la relación entre la modernización de la administración pública y la carga de trabajo en la Corte Superior de Justicia de San Martín. La investigación fue de tipo básica y de alcance correlacional. El investigador encuestó a 107 personas que trabajaban en la Corte Superior de Justicia de la región de San Martín. Los resultados evidenciaron que la modernización de la gestión pública se encuentra en un nivel medio, según lo reportado por más del 50% de los usuarios encuestados. El autor concluyó que, a medida que se moderniza la gestión pública en dicha corte, la carga procesal tiende a disminuir, dado que la institución

dispone de las herramientas necesarias para que su personal jurisdiccional pueda desempeñarse de manera óptima, eficiente y eficaz.

La investigación sobre la variable de satisfacción en la atención al ciudadano ha sido abordada por Hernández (2022) en su tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción del ciudadano en una Municipalidad Distrital de Ica, 2022”. Este estudio tuvo como objetivo analizar cómo la planificación, estructuración, gestión y supervisión afectan el grado de satisfacción de los residentes en una alcaldía distrital de Ica durante el año 2022. La investigación se realizó bajo un diseño cuantitativo y correlacional. La población estuvo conformada por aquellas personas que realizaron algún trámite administrativo en la municipalidad de Ica (N=80). Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano, evidenciada por un índice de correlación de Spearman de 0.802. En consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa que propone dicha relación.

Otra investigación relevante sobre la variable de satisfacción en la atención al ciudadano fue realizada por Rivadeneira (2022) en su tesis titulada “Calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del usuario del Distrito Fiscal de Cajamarca-2022”. El objetivo de este estudio fue evaluar la relación entre la eficacia del proceso de manejo de documentos y el grado de satisfacción del usuario en la Oficina de Mesa de Partes del Distrito Fiscal de Cajamarca durante el año 2022. La investigación se enmarcó como básica, cuantitativa, correlacional y transversal. La población estudiada consistió en los trabajadores de la mencionada oficina. Los resultados obtenidos revelaron una correlación entre la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario. Según los datos de la encuesta aplicada, el 40% de los encuestados consideraron que la calidad del proceso documental era insatisfactoria, mientras que otro 40% opinó que la satisfacción del usuario también era deficiente.

A nivel internacional, la gestión de los sistemas informáticos ha sido abordada por Macías-Barrezueta et al. (2022) en el estudio titulado “Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia”. El propósito de esta investigación fue evaluar la significancia de la digitalización en la administración del departamento de Justicia. El estudio siguió un método documental, indagando bases de datos bibliográficas con criterios de selección específicos que incluían artículos, tesis y otros trabajos de investigación publicados entre 2017 y 2021. Tras investigar la gestión de

la justicia en línea durante la pandemia, se determinó que la introducción de tecnologías en el sistema judicial se percibe como una tendencia inevitable e inminente tanto en el presente como en el futuro. Esto se debe no solo a la evidencia de su eficacia en el contexto actual, sino también a que serán indispensables para enfrentar adecuadamente la reanudación de la actividad judicial, que se prevé con un volumen laboral desproporcionado como resultado de las limitaciones establecidas debido a la pandemia de COVID-19.

Asimismo, Carvajal (2022) abordó la gestión de sistemas informáticos en su estudio titulado “La administración de justicia y la justicia digital según la Ley 2213 de 2022”. El objetivo fue la implementación de expedientes digitales y la administración de justicia virtual, conforme a los principios establecidos en la ley mencionada. Carvajal concluyó que, a lo largo de más de 26 años, la administración de justicia ha intentado integrar tecnologías y ciencias de la computación en las labores de los operadores judiciales. Esto requerirá adaptaciones, ajustes e implementaciones en las sedes judiciales para permitir un uso adecuado de las tecnologías.

La variable de satisfacción en la atención al ciudadano fue abordada por Alvarenga et al. (2022) en su tesis titulada “Sistema Informático para la Administración de los Procesos de Desarrollo y Mantenimiento de los Proyectos Informáticos del Centro Nacional de Registros”. El propósito de esta investigación consistió en crear un sistema de computación destinado a administrar, monitorear y supervisar los procesos de creación y mantenimiento de proyectos informáticos en el Centro Nacional de Registros (CNR). Este sistema centraliza la recepción de requerimientos, el seguimiento de solicitudes y proyectos, y la gestión de documentación y actividades, permitiendo así conocer el estado de cada proyecto de manera oportuna. El análisis realizado revela que, aunque la documentación generada es adecuada, su almacenamiento no es seguro ni eficiente para una administración efectiva.

La satisfacción en la atención al ciudadano también se ha abordado en el trabajo académico de Coronel (2023) titulado “La Implementación del Expediente Electrónico en el Sistema Jurídico Ecuatoriano”. El objetivo de esta investigación fue establecer el estado de la cuestión en cuanto al uso de las TIC en los procesos judiciales. El autor concluyó que la implementación de la justicia digital en Ecuador podría vulnerar derechos fundamentales; sin embargo, esta situación podría mitigarse si se garantiza un financiamiento permanente para su funcionamiento. Además, se

debe reducir las brechas tecnológicas para garantizar una cobertura no solo en las zonas más pobladas, ya que obligar a los usuarios a trasladarse a ciudades con más recursos limitaría el acceso a quienes no puedan costearlo económicamente, afectando así a las personas desfavorecidas.

A continuación, se procederá a explicar de forma exhaustiva la teoría que fundamenta esta investigación. En primera instancia, la gestión de los sistemas informáticos se explica mediante una serie de teorías y categorías. Respecto a la categoría de mesa de partes electrónica, esta es una herramienta digital que permite la recepción, tramitación y gestión de documentos y expedientes en las entidades estatales. Su implementación ha cobrado especial relevancia en el contexto de la gestión de sistemas informáticos y la satisfacción en la atención al ciudadano, especialmente en el ámbito de la administración de justicia postpandemia (Marín, 2020).

Antes de la pandemia de COVID-19, la gestión de documentos en las entidades de justicia se caracterizaba por procesos manuales que implicaban el uso de papel, largos tiempos de espera y la necesidad de presencia física. En consecuencia, la pandemia obligó a una rápida digitalización y modernización de estos procesos. La mesa de partes electrónica surgió como una solución eficaz para garantizar la continuidad del servicio y mejorar la eficiencia operativa en un contexto de restricciones de movilidad y distanciamiento social (Palacios, 2023).

Desde la perspectiva de la satisfacción del ciudadano, la mesa de partes electrónica ha transformado significativamente la experiencia del usuario, permitiendo a los ciudadanos presentar documentos y realizar consultas sin necesidad de desplazarse físicamente a las oficinas judiciales, lo que ahorra tiempo y recursos. La accesibilidad 24/7 de este servicio también aumenta la conveniencia para los usuarios, quienes pueden realizar trámites en cualquier momento (Valdiviezo, 2021). Este cambio ha sido particularmente importante en el contexto postpandemia, donde las expectativas de los ciudadanos sobre la eficiencia y la disponibilidad de los servicios han aumentado. Además, la digitalización de estos procesos ha reducido la posibilidad de pérdida o extravío de documentos, lo que contribuye a una mayor fiabilidad en el manejo de la información.

La categoría de notificación judicial electrónica se refiere a un proceso mediante el cual se envían y reciben notificaciones y documentos judiciales a través



de medios electrónicos, reemplazando los métodos tradicionales en papel. Este sistema cobra relevancia en la gestión de sistemas informáticos, especialmente en el contexto de las entidades estatales de administración de justicia, donde la eficiencia y la rapidez en la comunicación son cruciales (Badía, 2017). La adopción de notificaciones electrónicas ha permitido a las instituciones judiciales gestionar grandes volúmenes de información de manera más eficaz, reduciendo la carga de trabajo manual y minimizando los costos asociados con el manejo físico de documentos. Además, ha facilitado la integración con otras herramientas digitales utilizadas en la administración de justicia, creando un ecosistema más cohesivo y eficiente.

Con la implementación de la notificación judicial electrónica, los sistemas informáticos en las entidades judiciales se han modernizado significativamente. Esta modernización ha permitido una mayor automatización y una mejor gestión de los casos judiciales, reduciendo los tiempos de respuesta y minimizando errores humanos. Además, ha facilitado el acceso remoto a la información y ha mejorado la seguridad de los datos, ya que las comunicaciones electrónicas pueden ser encriptadas y rastreadas con mayor facilidad. La integración de sistemas de notificación electrónica también ha facilitado la implementación de herramientas de análisis de datos, permitiendo a las instituciones judiciales identificar patrones y optimizar sus procesos de manera continua.

En cuanto a la satisfacción en la atención al ciudadano postpandemia, la notificación judicial electrónica juega un papel fundamental. Durante la pandemia, las restricciones de movilidad y el distanciamiento social hicieron necesario encontrar alternativas a las interacciones presenciales (Rojas y Olórtegui, 2020). La adopción del sistema electrónico permitió que los ciudadanos continuaran recibiendo servicios judiciales sin interrupciones significativas. Esto no solo mejoró la percepción de eficiencia de los servicios judiciales, sino que también incrementó la accesibilidad, permitiendo a los ciudadanos recibir notificaciones de manera rápida y en cualquier lugar con acceso a internet (Baquero, 2020). Además, la experiencia digitalizada ha permitido una mayor personalización en la atención al ciudadano, adaptando los servicios a las necesidades individuales y mejorando la calidad general del servicio prestado.

La categoría de citas electrónicas se ha convertido en una herramienta fundamental en la gestión de sistemas informáticos, especialmente en el ámbito de las entidades estatales de administración de justicia postpandemia. Este sistema permite a los ciudadanos agendar citas de manera virtual, optimizando el uso del tiempo tanto para los usuarios como para los funcionarios judiciales. Al permitir una programación eficiente, las citas electrónicas ayudan a reducir los tiempos de espera y a evitar aglomeraciones, lo que contribuye a una mejor organización y fluidez en la atención.

La implementación de citas electrónicas ha demostrado ser esencial para mantener la continuidad de los servicios durante y después de la pandemia de COVID-19, minimizando la necesidad de presencialidad y, en consecuencia, reduciendo los riesgos de contagio (López y García, 2023). Este avance ha permitido a las entidades judiciales adaptarse rápidamente a las nuevas realidades impuestas por la pandemia, garantizando que los servicios sigan disponibles y accesibles para todos, sin comprometer la salud pública. La capacidad para gestionar y coordinar citas de manera electrónica ha sido crucial para la adaptación a los protocolos de distanciamiento social y para la continuidad de las operaciones judiciales en un entorno de restricciones.

Desde la perspectiva de la gestión de sistemas informáticos, la introducción de citas electrónicas implica una mejora significativa en la eficiencia operativa. Se requiere un robusto sistema informático que permita la integración de calendarios, la gestión de datos personales y la seguridad de la información. Este sistema debe ser accesible y fácil de usar para todos los ciudadanos, asegurando una experiencia fluida y satisfactoria. Además, la automatización de la programación de citas libera recursos humanos, permitiendo que se enfoquen en otras tareas críticas. La capacidad de analizar los datos generados a través del sistema de citas electrónicas también proporciona información valiosa para la mejora continua de los procesos y para la toma de decisiones informadas sobre la gestión de recursos y la planificación de servicios.

En cuanto a los enfoques teóricos de la satisfacción en la atención al ciudadano, se destacan varios modelos relevantes. La teoría de la disonancia cognitiva, propuesta por Festinger (1957), establece que cuando un individuo tiene expectativas altas respecto a un producto o servicio y, en su lugar, recibe algo de

menor valor, se genera una discrepancia entre sus expectativas y la realidad. Esta discrepancia provoca una sensación de incomodidad psicológica conocida como disonancia cognitiva. Para aliviar esta tensión interna, los clientes buscan formas de justificar la discrepancia y reducir la incomodidad. Un método común para lograr esto es reevaluar y cambiar su percepción del producto recibido. Por ejemplo, pueden convencerse de que el producto de bajo valor tiene cualidades positivas que no habían considerado inicialmente o que el precio pagado fue justo dadas las circunstancias.

Este enfoque teórico es crucial para entender cómo las personas manejan la insatisfacción con el servicio y qué estrategias utilizan para mantener una percepción favorable de la entidad proveedora. En el contexto de la atención al ciudadano en servicios judiciales, la teoría de la disonancia cognitiva puede ayudar a explicar por qué algunos usuarios podrían aceptar un nivel de servicio inferior si perciben que la situación general (como la pandemia) justifica el sacrificio. Además, la teoría sugiere que las instituciones deben ser conscientes de estas percepciones y trabajar activamente para alinear las expectativas del usuario con la realidad del servicio ofrecido. Esto incluye comunicar de manera efectiva las mejoras implementadas y asegurarse de que los ciudadanos reconozcan el valor añadido de las nuevas herramientas y procesos, como los sistemas de citas electrónicas y las notificaciones judiciales electrónicas, para minimizar la disonancia y mejorar la satisfacción general.

En segundo lugar, la teoría del contraste señala que cuando el servicio no cumple con las expectativas del consumidor, este tiende a exagerar la disparidad entre lo esperado y lo recibido. Esta sobreestimación de la discrepancia resulta en una evaluación más negativa del servicio de lo que podría ser objetivamente justo. La teoría del contraste sugiere que el desajuste entre las expectativas previas y la experiencia real amplifica la percepción negativa, lo cual puede llevar a una mayor insatisfacción. Esta teoría es relevante en el contexto de la atención al ciudadano en servicios judiciales, ya que ayuda a comprender cómo las expectativas no cumplidas pueden influir de manera desproporcionada en la percepción del servicio recibido.

Finalmente, el paradigma de confirmación de expectativas, desarrollado por Oliver (1980), sostiene que los clientes forman sus expectativas basándose en

opiniones previas y experiencias pasadas. Estas expectativas actúan como una norma contra la cual se evalúa el producto o servicio. Según esta teoría, si el servicio recibido concuerda con las expectativas previas, se confirma la satisfacción; si no concuerda, se desconfirma, lo que puede llevar a insatisfacción. Esta teoría enfatiza la importancia de gestionar y alinear las expectativas del cliente con la realidad del servicio ofrecido para asegurar una experiencia satisfactoria (Upiachihua, 2023).

Dado que la satisfacción es un estado mental, medirla adecuadamente es crucial. Se sugiere una escala de diez dimensiones para su análisis, que abarca aspectos como bienestar emocional, cumplimiento de expectativas, calidad de vida, relaciones interpersonales, logros personales, entre otros factores determinantes de la satisfacción general. Este enfoque multidimensional permite una evaluación más completa y precisa de la satisfacción, considerando diversos aspectos de la experiencia del usuario.

Posteriormente, la teoría de confirmación de expectativas amplió esta perspectiva al enfocarse en cómo las expectativas previas influyen significativamente en la percepción y valoración de un producto o servicio. La teoría de confirmación-desconfirmación, también conocida como la teoría de la disconformidad, sostiene que las expectativas sobre el rendimiento del producto o servicio juegan un papel crucial en la evaluación de la satisfacción. Si el rendimiento real coincide con las expectativas del cliente, se produce una confirmación de satisfacción. En contraste, si existe una discrepancia significativa entre lo esperado y la realidad, se genera una desconfirmación, que puede llevar a la insatisfacción. Esta teoría subraya la importancia de gestionar y ajustar las expectativas del cliente para mejorar la percepción del servicio y aumentar la satisfacción global (Hernandez, 2022).

Luego de revisar el conglomerado de teorías y estudios previos relacionados con las variables de estudio propuestas para esta investigación, se plantea como hipótesis general de estudio que existe una relación entre la gestión de los sistemas informáticos y la satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023. La primera hipótesis específica es que existe una relación entre la gestión de la mesa de partes electrónica y la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 -2023. La segunda hipótesis específica plantea que existe una relación entre la gestión de la notificación judicial electrónica y la satisfacción en

la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 -2023. La tercera hipótesis específica establece que existe una relación entre la gestión de citas electrónicas y la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 -2023.

## **II. METODOLOGÍA**

La investigación es de carácter básico, orientada a generar conocimiento fundamental sobre fenómenos sociales sin una aplicación práctica inmediata, con el objetivo de contribuir al desarrollo teórico y a la comprensión científica (Fernández, 2020). Esta investigación puede enfrentar limitaciones debido a los conocimientos científicos disponibles en el momento.

En cuanto al diseño de investigación, Jilcha (2019) manifiesta que es esencial determinar el diseño adecuado para un análisis correcto. En este sentido, el diseño de investigación es fenomenológico, lo que implica un análisis profundo de los fenómenos sociales en su contexto natural (Muñoz, 2018). También es no experimental, observando y describiendo fenómenos sin manipulación de variables, lo que permite registrar datos en su entorno natural para entender relaciones y comportamientos sin alteraciones (Kumar, 2019).

El estudio puede generar resultados colaterales, es decir, efectos o hallazgos secundarios que no son el objetivo central del estudio, pero que pueden ofrecer información relevante en el contexto del análisis (Velásquez, 2020). Finalmente, el estudio es correlacional, ya que examina la relación entre dos o más variables para determinar el grado y la dirección de la asociación sin inferir causalidad directa (Melgar, 2020). Este tipo de diseño es adecuado para detallar las relaciones entre las variables en cuestión.

La categoría "Gestión de los sistemas informáticos" es definida por el Poder Judicial del Perú (2017) como: "la gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda, a través de medios electrónicos seguros. Tiene la misma validez, eficiencia jurídica y probatoria que el expediente físico". Esta categoría se divide en tres subcategorías: Mesa de partes electrónica, Notificación judicial y Citas electrónicas. Cada una de ellas está compuesta por indicadores: para la primera categoría, la recepción de documentos; para la segunda categoría, la notificación de resoluciones; y para la tercera, la atención virtual.

La segunda categoría a evaluar en esta investigación es la satisfacción en la atención al ciudadano. Esta categoría se conceptualiza como la satisfacción de los usuarios y/o clientes, que debe ser valorada por las empresas y organizaciones, ya que ellos recomendarán sus servicios siempre y cuando perciban una buena imagen de la empresa, lo que permitirá obtener una buena rentabilidad (Sánchez, 2016). Esta categoría se subdivide en la teoría de la disonancia, con el indicador de incomodidad psicológica; y en la teoría del contraste, cuyo indicador es el servicio por debajo de las expectativas.

El escenario de estudio se contempla como el contexto específico en el que se llevará a cabo la investigación, considerando el entorno físico, temporal y situacional, aspectos cruciales para observar, analizar y comprender los fenómenos o variables en estudio. Según Bahati (2021), es fundamental que los intereses personales y profesionales del investigador guíen la selección del lugar de estudio, asegurando que este sea adecuado y productivo para la investigación. Es importante destacar que, a menudo, los estudiantes subestiman la relevancia de esta fase del proceso investigativo.

Los participantes del estudio son operadores jurídicos, seleccionados para proporcionar datos relevantes mediante su participación activa, observación o respuesta a cuestionarios, con el objetivo de obtener información significativa y representativa del fenómeno investigado. En relación con los participantes, Bai y Clark (2019) detallan que, lamentablemente, un análisis exhaustivo de la decisión en la prueba de observación demuestra su eficacia. En situaciones en las que los participantes tienen opiniones divergentes sobre los objetivos del estudio, se debe tener en cuenta el proceso de selección actual.

Los operadores jurídicos que se entrevistaron son seis, a cada uno se le ha asignado un código. El primer participante es catalogado como P.001, tiene el grado académico de doctor en gestión pública y cuenta con 10 años de experiencia laboral en esta especialidad. El segundo participante es magíster en gestión pública y tiene 5 años de experiencia en esta misma especialidad. El participante P.003 es magíster en gestión pública y tiene 15 años laborando en gestión pública. El participante P.004 es magíster con 10 años de experiencia profesional en esta especialidad. El quinto participante tiene 20 años de experiencia y es magíster en gestión pública. Por último,

el participante P.006 también tiene 20 años de experiencia y el grado académico de magíster en gestión pública.

Para esta investigación se ha utilizado la técnica de la entrevista, que recopila información a través de la comunicación directa, realizando varias preguntas a seis abogados para obtener datos relevantes y detallados. También se ha hecho uso de la interpretación de fuentes documentales, puesto que se lleva a cabo un estudio exhaustivo de los documentos disponibles para precisar los objetivos del estudio. Según Arias y Covinos (2021), se analizan los fallos de los jueces relacionados con la gestión de recursos humanos.

Otra técnica empleada es el análisis de la legislación, que consiste en una interpretación de la normativa vigente con el propósito de evidenciar sus limitaciones, según indican Bernardo et al. (2019). Dewitt Wallace Library (2021) menciona que las técnicas posteriores para recopilar información incluyen diversos métodos de selección observacional, experimental u otros, y advierte que el uso de dichos métodos podría afectar la forma en que se desarrolla la información seleccionada. Es preciso destacar los efectos de la información. Para Arias (2020), la guía de preguntas de entrevista se integra en una matriz de clasificación. Además, en la ficha de análisis de bases documentales se recolecta información de textos jurídicos relevantes.

A continuación, se detalla el procedimiento que se llevó a cabo durante la investigación. En primer lugar, se elaboró la entrevista semiestructurada, dado que la información será detalladamente recopilada y expresada mediante entrevistas y análisis documental, lo que permitió verificar su conexión con los datos (Arias, 2020c). Además, el análisis cualitativo de los datos recolectados hace posible la investigación a través de la recopilación y el análisis de datos de fondo y materiales escritos (Jansen & Warren, 2020).

Es preciso destacar que la ficha de entrevista siguió un proceso riguroso de validación por expertos, dado que fue revisada y aprobada por especialistas que poseen grado académico de maestro y doctor, y que tienen experiencia laboral en el ámbito jurídico. De esta manera, se cumplió con la evidencia de validez por juicio de expertos, asegurando así que los datos recopilados sean válidos y confiables. El análisis cualitativo hace posible la investigación a través de la recopilación y el análisis de datos de fondo y materiales escritos (Jansen & Warren, 2020).

Seguidamente, se solicitó el consentimiento informado a los participantes, a quienes se les explicó el objetivo del estudio y que toda la información será tratada y resguardada para asegurar la confidencialidad de su información.

El rigor científico se refiere a la serie de medidas y procedimientos adoptados para garantizar la validez del estudio, y está estrechamente relacionado con el nivel de confiabilidad. Según Ñaupas et al. (2018), la dependencia recopila la información esencial relacionada con el análisis de la investigación mediante métodos pertinentes. La credibilidad es el sustento de los datos; la investigación se lleva a cabo con objetividad. La transferencia examina minuciosamente la problemática para garantizar la relevancia de los hallazgos. Para la confirmación, se realiza una triangulación rigurosa de la información, a partir de la recopilación de hechos relacionados con el tema. En la misma línea, Coy (2019) manifiesta que el rigor científico se demuestra a través de cada etapa del proceso, incluyendo la organización del análisis, el uso de la metodología, el trabajo de campo y la revisión de antecedentes. Así, se asegura que las perspectivas de los especialistas otorguen la confiabilidad necesaria a los componentes relacionados con la recopilación de datos, buscando obtener información precisa y útil para abordar los problemas identificados.

Para este estudio, se recolectaron antecedentes con el fin de cumplir con los objetivos planteados. En cuanto a la muestra, se demostró su relevancia para la investigación, dado que siguió un enfoque cualitativo (Muñoz, 2018). Además, Bouchrika (2021) indicó que la recolección de información se reconoció como un método crucial para la recopilación de datos. Esto implicó partir del análisis de nuevos datos y basarse en la búsqueda de respuestas a las preguntas formuladas como parte de la investigación. La recolección efectiva de información contribuyó a encontrar soluciones pertinentes. Asimismo, se formularon preguntas que se relacionaron significativamente con el objetivo de esta investigación.

En esta indagación, se empleó el método de interpretación, que beneficia específicamente al estudio jurídico y a los antecedentes utilizados en él. En el contexto de esta investigación, el método interpretativo permite abordar lo siguiente: Según Babatunde (2020), las técnicas de interpretación se relacionan con la recopilación de datos concretos para el estudio. Esto incluye la selección de lugares adecuados, la ilustración de los datos en contextos reales y la recopilación y



fundamentación de los datos. Además, implica la evaluación y comunicación de estos datos en función de los resultados obtenidos.

Con relación a los aspectos éticos, este estudio se enfocó en seguir las pautas establecidas para una publicación adecuada, conforme a las normativas de la Universidad César Vallejo (2020). Se destacarán las ideas esenciales de los autores entrevistados y se realizará una paráfrasis precisa de sus conceptos clave, contribuyendo así al avance positivo de la investigación y cumpliendo con el principio de honestidad. Además, se tomará en cuenta lo estipulado por las normas APA (2020), que requieren citar correctamente y proporcionar las referencias correspondientes para respetar las ideas de los autores. También se garantizará la equidad al aceptar únicamente a las personas que cumplan con los criterios de inclusión previamente establecidos, evitando así cualquier forma de discriminación. La información recibida será protegida, asegurando la confidencialidad en todo momento.

### III. RESULTADOS

A partir de las entrevistas realizadas a los abogados especialistas y de acuerdo con el cuadro de categorías y subcategorías presentado, se obtuvieron las siguientes respuestas. Las entrevistas revelaron una variedad de perspectivas sobre la gestión de los sistemas informáticos post-pandemia..

**Tabla 1**

*Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 1*

| N° | 1. En su opinión ¿cómo se venía llevando a cabo la gestión de los sistemas informáticos respecto de la atención al usuario? Explique Ud.   |
|----|--|
| N1 | Considero que hasta el momento, ha sido notablemente deficiente y desorganizada. Hemos observado que la metodología implementada no solo carece de una estructura clara y coherente, sino que también falla en proporcionar respuestas oportunas y efectivas a las incidencias reportadas por los usuarios. Esta falta de eficiencia no solo impide la resolución de problemas de manera ágil, sino que también genera una considerable frustración entre los usuarios.  |
| N2 | Considero que post pandemia se ha dado mucho interés al tema de la virtualidad, situación que genera muchas ventajas a nivel de economía procesal y celeridad, no solo para los justiciables sino para los usuarios y personal jurisdiccional en general.  |
| N3 | Que, si bien se ha considerado un gran avance para arribar a una sistematización en la atención al usuario; sin embargo, aún existen muchas deficiencias por trabajar y mejorar en la gestión de los sistemas informáticos que coadyuven en brindar una atención inmediata al ciudadano, asimismo, las mismas plataformas digitales, las cuales pueden dificultar su uso o presentar fallas; por otro lado, se advierte el desconocimiento de los mismos usuarios en el manejo de dichas plataformas, lo cual conlleva a una insatisfacción, en su poca practicidad, o no verse por atendidos de manera oportuna como quisieran. |
| N4 | Considero que en este momento está completamente perdido y desorganizado. Hemos comprobado que los procedimientos  |

implementados no sólo están estructurados de forma clara y coherente, sino que además no dan una respuesta adecuada y eficaz a las incidencias comunicadas por el usuario, comprometiendo en última instancia el plazo de presentación de recursos y cancelaciones. La ineficiencia no sólo impide que los problemas se resuelvan de manera efectiva, sino que también causa mucha frustración entre los usuarios o viola sus derechos de protección, lo que en última instancia conduce a la disolución y/o un corto plazo de los recursos

Considero que antes de la pandemia, los servicios informáticos para atención al ciudadano eran muy limitados, solo algunas instituciones contaban con una mesa de partes virtual y páginas web, pero se recurría

N5 mucho a la presencialidad.

Considero que antes todo se llevaba de una manera muy desordenada, pues no se tenía un control efectivo a comparación de ahora que como todo está en sistema, queda una evidencia digital de todo lo ocurrido, haciendo mucho más fácil la búsqueda y la labor del personal

N6 correspondiente.

Los entrevistados coinciden en que la gestión de los sistemas informáticos ha sido históricamente deficiente y desorganizada, generando frustración entre los usuarios debido a la falta de respuestas oportunas y eficaces. Este consenso subraya la necesidad de implementar mejoras significativas para optimizar la atención al ciudadano.

En cuanto a los efectos post-pandemia, las opiniones divergen. Algunos participantes reconocen avances en la virtualidad y en la eficiencia de los sistemas informáticos, destacando que estos avances han contribuido a una mayor economía procesal y celeridad. No obstante, consideran que persisten deficiencias que deben ser abordadas para lograr una atención más inmediata y satisfactoria. Por otro lado, otros entrevistados sostienen que, aunque la digitalización ha avanzado, los sistemas actuales siguen presentando problemas graves que afectan la calidad del servicio y generan insatisfacción entre los usuarios. Esta percepción indica que, a pesar de los esfuerzos de modernización, la gestión de los sistemas informáticos sigue siendo inadecuada y afecta negativamente la experiencia del usuario.

## Tabla 2

### Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 2

|    |   |
|----|---|
| N° | 2. En su opinión ¿Cuál fue el cambio que experimento la gestión de los sistemas informáticos respecto de atención al usuario post pandemia?<br>Explique Ud.   |
| N1 | <p>Inicialmente, el salto hacia la virtualidad en nuestra gestión de sistemas informáticos fue bastante oportuno y recibido como un avance significativo en la forma en que proporcionábamos soporte y atención a nuestros usuarios. Sin embargo, este progreso inicial no ha sido seguido por mejoras continuas o actualizaciones significativas en el tiempo. Desde ese cambio inicial, no hemos observado avances ni adaptaciones que respondan a las crecientes necesidades y desafíos tecnológicos, lo que ha resultado en una plataforma que ya no se ajusta a las expectativas actuales ni a las demandas de eficiencia y efectividad. Es crucial que retomemos el ímpetu inicial y nos comprometamos con un proceso de mejora continua para mantener y elevar la calidad de nuestra atención al usuario</p> |
| N2 | <p>Que, posterior a la pandemia, el cambio que se experimentó en la gestión de los sistemas informáticos para la atención a los usuarios, se centró en la entrada en vigor de mecanismos para notificación virtual, así mismo para llevar audiencias virtuales, situación que inclusive hasta la fecha se mantienen.</p>  |
| N3 | <p>Que, posterior a la pandemia, el cambio que se experimentó en la gestión de los sistemas informáticos para la atención a los usuarios, se consideró como una avance significativo con sus aciertos y fallos advertidos en el curso del mismo, ello, conllevó a ser un gran reto necesario como parte de la globalización, sumergirse en esa virtualidad; no obstante, eso ameritó una continua mejora de las plataformas o soportes digitales, así como una mayor difusión de la ciudadanía para su correcto uso, a fin de lograr el objetivo de la misma en relación a la prontitud y practicidad, lo cual en la práctica no se cumplió a cabalidad.</p>  |
| N4 | <p>En sus inicios fue muy oportuno el salto a la virtualización en la gestión de sistemas informáticos y se lograron avances importantes en materia</p>   |

de soporte y atención a los usuarios. Sin embargo, este avance inicial no condujo a mejoras sustanciales ni a reformas importantes. Desde los primeros cambios, no hemos visto ningún progreso o cambio en respuesta a las crecientes demandas y desafíos técnicos, porque la plataforma ya no cumple con las expectativas actuales de eficiencia y eficacia. Para mantener y mejorar la calidad del servicio al cliente, es importante recuperar el impulso inicial y comprometerse con la mejora continua.

Después de la pandemia, se implementaron en muchas instituciones públicas y privadas la atención de forma virtual, ya sea por teleconferencia o por mesa de partes virtual. Actualmente, casi todas las instituciones públicas ofrecen mesa de partes virtual, lo cual genera un ahorro de tiempo y mejor atención a los ciudadanos, para que ya no tengan que trasladarse hasta la institución para poder recibir una atención o realizar algún trámite, ya que muchas instituciones también implementaron las gestiones para que los ciudadanos realicen sus

N5 trámites de manera virtual.

Considero que el cambio más importante es el ingreso de a pocos a un sistema enteramente digital pues antes de la pandemia todo era hojas y

N6 ahora ya todo es virtual.

Tras la pandemia, los entrevistados coinciden en que la gestión de los sistemas informáticos experimentó un cambio significativo hacia la virtualización, lo que inicialmente se percibió como un avance importante en la atención al usuario. Este cambio incluyó la implementación de mecanismos virtuales para notificaciones, audiencias y trámites, lo que permitió una mayor eficiencia y ahorro de tiempo al evitar la necesidad de desplazamientos físicos. Este impulso inicial hacia la virtualidad fue recibido positivamente y se consideró un paso adelante en la modernización de los servicios.

Sin embargo, hay consenso en que este progreso no ha sido acompañado por mejoras continuas ni adaptaciones significativas. A pesar de los avances iniciales, las plataformas digitales no han evolucionado en respuesta a las crecientes demandas y desafíos tecnológicos, lo que ha llevado a una percepción de estancamiento y falta

de adecuación a las expectativas actuales. Esta falta de actualización ha resultado en una plataforma que ya no cumple completamente con los estándares de eficiencia y efectividad.

### **Tabla 3**

#### *Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 3*

---

|    |   |
|----|---|
| N° | 3. En su opinión ¿Cuál fue el cambio más relevante que experimento la gestión de los sistemas informáticos en la sede de atención al usuario post pandemia? Explique Ud.  |
| N1 | Aunque esta adaptación inicial fue oportuna, desde entonces, no se han realizado mejoras ni actualizaciones significativas, dejando la gestión sin adaptaciones a las nuevas exigencias tecnológicas y sin mejoras en la experiencia del usuario.   |
| N2 | ...   |
| N3 | Aunque esta adaptación inicial fue oportuna, desde entonces, no se han realizado mejoras o actualizaciones significativas, arribando como consecuencias la insatisfacción de los usuarios en el uso de las plataformas digitales.   |
| N4 | Aunque esta adaptación inicial fue correcta, desde entonces no se han realizado grandes mejoras ni actualizaciones, debido a la incapacidad de la dirección para adaptarse a las nuevas demandas tecnológicas y a que la experiencia de usuario no mejora. Como resultado, se ha vuelto muy difícil sacar adelante el poco trabajo realizado hasta ahora más aún si en parte se ha dado inicio al retorno de la presencialidad en la presentación de documentos y el uso del sistema informático se ha visto disminuido en parte. |
| N5 | Principalmente, el poder realizar los trámites y presentación de documentos de manera virtual, coadyuvando a que el ciudadano ya no tenga que trasladarse hasta otra localidad para presentar su documento.   |
| N6 | Respecto a la relevancia podría decir que es la virtualidad pues por ejemplo un usuario de otra localidad no necesitaría viajar para comparecer a una determinada audiencia/diligencia.   |

Los entrevistados coinciden en que la adaptación inicial a la gestión de sistemas informáticos post-pandemia fue oportuna, permitiendo la implementación de mecanismos virtuales que facilitaron la realización de trámites y la presentación de documentos sin necesidad de desplazamientos físicos. Esta transición hacia la virtualidad ha sido valorada positivamente, especialmente en términos de conveniencia y accesibilidad para los ciudadanos que antes debían trasladarse a las oficinas.

Sin embargo, existe consenso en que, tras esta adaptación inicial, no se han realizado mejoras ni actualizaciones significativas en los sistemas informáticos. La falta de evolución tecnológica ha generado una experiencia de usuario insatisfactoria y ha limitado la capacidad de los sistemas para adaptarse a nuevas exigencias tecnológicas, provocando estancamiento en el sistema e insatisfacción entre los usuarios.

Luego de revisar las respuestas de los entrevistados, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general del investigador: “Existe una relación entre la gestión de los sistemas informáticos y la satisfacción en la atención al ciudadano post-pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023.”

**Tabla 4**

*Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 4*

| Nº | 4. En su opinión ¿qué cambio experimento la gestión de mesa de partes electrónica en la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.  |
|----|---|
| N1 |   |
| N2 | ...   |
| N3 | Considero que, inicialmente fue una cuestión de adaptabilidad para los ciudadanos, el uso de las mesas de partes electrónicas, pero de manera gradual se advirtió un cambio necesario, lo cual viabilizó la presentación de escritos a distintos juzgados sin importar la distancia o el lugar en el que se encuentren, lo cual indudablemente permitió optimizar recursos como tiempo dinero en comparación a la presentación de tales documentos a una mesa de partes presencial. |
| N4 | En cuanto a las notificaciones y tratamientos de personas jurídicas a usuarios, se han mencionado cambios que ayudan a agilizar la gestión, pero estos están limitados de usuarios a personas jurídicas, sobre todo porque su existencia limita técnicamente su uso. De esta manera, se puede aplicar no solo en flagrancia, por lo que se debe repetir el uso de los sistemas mencionados a nivel general, en lugar de casos especiales.   |
| N5 | ...   |
| N6 | ...   |

La implementación de la mesa de partes electrónica ha tenido un impacto notable en la atención al ciudadano, especialmente en términos de eficiencia y accesibilidad. La transición hacia un sistema electrónico ha permitido a los ciudadanos presentar documentos y realizar trámites desde cualquier ubicación, optimizando recursos al eliminar la necesidad de desplazamientos físicos y reduciendo el tiempo y los costos asociados con la presentación presencial de documentos. Este cambio ha mejorado significativamente la experiencia del usuario al facilitar el acceso a los servicios judiciales de manera más conveniente y eficiente.

Sin embargo, a pesar de estos avances, se han identificado ciertas limitaciones en la gestión de notificaciones y en el tratamiento de personas jurídicas. Las restricciones técnicas y la implementación no completamente generalizada del



sistema han afectado su eficacia en estos aspectos, generando algunas áreas de insatisfacción entre los usuarios. En resumen, la relación entre la gestión de la mesa de partes electrónica y la satisfacción en la atención al ciudadano se manifiesta en la mejora de la eficiencia y accesibilidad del servicio.

**Tabla 5**

*Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 5*

|    |   |
|----|---|
| N° | 5. En su opinión ¿qué aspecto más relevante experimento la gestión de mesa de partes electrónica para la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.   |
| N1 | El aspecto más relevante que experimentó la gestión de la mesa de partes electrónica, desde la perspectiva de la satisfacción del ciudadano, fue la implementación de un sistema de trámite documentario en línea. Esta innovación radical permitió a los ciudadanos abordar sus necesidades administrativas de forma remota y continua, garantizando así una prestación eficaz y transparente de servicio público que llegue a todas las partes interesadas en acceder a la justicia administrativa de una manera práctica y con plazos determinados.  |
| N2 | ...<br>Permitió a los ciudadanos la presentación de escritos de manera virtual, traspasando barreras o dificultades existentes en la mayoría de los casos, como la distancia o el tiempo necesario para trasladarse a una mesa de partes presencial; en consecuencia, conllevó a acceder a estos medios electrónicos como parte de la administración de justicia, de manera práctica e inmediata.   |
| N3 | Desde el punto de vista de la satisfacción ciudadana, lo más relevante para la gestión de la mesa electrónica es la implantación de sistemas de tramitación de documentos en línea, como el uso del correo electrónico, además de los buzones judiciales. Abordar las necesidades administrativas remotas y continuas, y garantizar que la prestación de servicios públicos sea eficiente y transparente para todas las partes que deseen acceder a la justicia administrativa de acuerdo con la relevancia y la oportunidad. Sin embargo, poco hay que decir sobre el regreso del sistema de presencialidad. Esto ha provocado una disminución |
| N4 | sistema de presencialidad. Esto ha provocado una disminución  |

significativa en el uso de estas tecnologías, y su uso se ha vuelto muy desemejante.

En lo que respecta a la administración de justicia, la mesa de partes electrónicas tanto del Ministerio Público y Poder Judicial permite a los justiciables y abogados presentar sus escritos sin tener que trasladarse hasta la sede institucional. Considero que lo más relevante es el ahorro de tiempo en tener que trasladarse a la sede institucional para poder presentar un escrito.

N5

Que ahora es mucho más simple pues inclusive para presentar documentos se puede hacer desde la oficina y o necesariamente acercarse al despacho o la sede correspondiente, situación que se

N6

puede hacer en cuestión de minutos, ahorrando tiempo de esta manera.

La implementación de un sistema de tramitación documentaria en línea ha sido el aspecto más relevante de la mesa de partes electrónica para la satisfacción ciudadana. Este cambio ha permitido a los ciudadanos presentar escritos y gestionar trámites de forma remota, superando barreras como la distancia y el tiempo de traslado a una mesa de partes presencial. La capacidad de realizar estos trámites en línea ha garantizado una prestación más eficiente, transparente y accesible del servicio público, mejorando significativamente la experiencia del usuario al ofrecer una solución práctica y oportuna.

Sin embargo, se observa una divergencia en cuanto al impacto del regreso al sistema presencial, ya que algunos entrevistados mencionan una disminución en el uso de las tecnologías electrónicas. Esto sugiere que, aunque la mesa de partes electrónica ha incrementado la satisfacción ciudadana al facilitar el acceso remoto a servicios administrativos, la mezcla de modalidades podría estar afectando el pleno aprovechamiento de las innovaciones tecnológicas.

En resumen, la relación entre la gestión de la mesa de partes electrónica y la satisfacción ciudadana se manifiesta en la mejora del acceso y la eficiencia del servicio. En otras palabras, se acepta la primera hipótesis específica: existe una relación entre la gestión de la mesa de partes electrónica y la satisfacción en la atención ciudadana en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021-2023.

**Tabla 6**

*Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 6*

|    |  |
|----|--|
| N° | 6. En su opinión ¿qué cambio experimento la gestión de la notificación judicial en la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.   |
| N1 | <p>El cambio más relevante en la gestión de la notificación judicial que impactó positivamente la satisfacción en la atención al ciudadano fue la implementación de las notificaciones electrónicas. Este avance tecnológico permitió que las notificaciones sean más rápidas, seguras y eficientes, reduciendo significativamente los tiempos de espera y eliminando las barreras físicas que solían retrasar los. Este cambio no solo optimizó el manejo de los tiempos procesales, sino que también contribuyó a una mayor transparencia y accesibilidad en el sistema judicial, mejorando la percepción y la satisfacción del ciudadano con los servicios de justicia.</p> |
| N2 | <p>El cambio que experimentó la gestión de la notificación judicial en la satisfacción del ciudadano, fue las notificaciones electrónicas; sin embargo, cabe precisar que hasta antes del 22/06/2024 era "opcional" ahora bien a través de la ley 32068, misma que modifica los Art. 83 y 127 numeral 1 y 6 del NCPP. La notificación electrónica tiene una validez total.</p>   |
| N3 | <p>El cambio que experimentó la gestión de la notificación judicial en la satisfacción del ciudadano, fue las notificaciones electrónicas; toda vez que, ello posibilitó una prontitud en la documentación que le sea remitida indistintamente del destino, permitió acortar ese tiempo de espera en comparación a una notificación en físico; asimismo, conllevó optimizar los tiempos de cada proceso en curso, accesibilidad y un mejor transparencia, lo cual resulta necesario como parte del servicio en la administración de justicia.</p>  |
| N4 | <p>El cambio más significativo en la gestión de las notificaciones judiciales que tuvo un impacto positivo en la satisfacción ciudadana fue la implementación de las notificaciones electrónicas. Estas innovaciones tecnológicas han hecho que las notificaciones sean más rápidas,</p>   |

seguras y eficientes, reduciendo significativamente el tráfico y eliminando las barreras físicas utilizadas para retrasar las notificaciones. Estas reformas no sólo optimizaron la administración del tiempo administrativo, sino que también hicieron que el sistema judicial fuera más transparente, ayudando a aumentar la conciencia pública y la satisfacción con los servicios judiciales.

Ha acontecido un cambio significativo y de alguna manera más efectiva para que el ciudadano pueda conocer las resoluciones y/o disposiciones, ya que, cuando se realizaba de manera física y se dejaba bajo puerta, muchas veces la notificación no era encontrada o se podía extravíar. En cambio, al estar de manera digitalizada, se garantiza un lugar seguro en el cual puede encontrarse y también llegar al notificado

N5 de una manera más directa.

Considero que el cambio aún está en marcha pues si bien es cierto ahora está permitida la notificación vía Whatsapp y correo electrónico, el código aun solicita una notificación física, lo cual impide llegar a concretar la digitalización de esta parte importante del proceso. Considerando además que la entrega física demora días, en cambio una

N6 notificación electrónica es cuestión de minutos.

La implementación de las notificaciones electrónicas ha sido el cambio más significativo en la gestión de la notificación judicial, con un impacto notable en la satisfacción ciudadana. Este avance ha permitido que las notificaciones se realicen de manera más rápida, segura y eficiente, eliminando las barreras físicas que solían retrasar los procesos y reduciendo considerablemente los tiempos de espera. La digitalización de las notificaciones ha optimizado el manejo de los tiempos procesales y ha contribuido a una mayor transparencia y accesibilidad en el sistema judicial, mejorando la percepción pública y la satisfacción con los servicios de justicia.

No obstante, a pesar de estos avances, persiste cierta divergencia respecto a la implementación completa de la digitalización. Aunque la notificación electrónica es ahora válida y obligatoria según la nueva normativa, algunos entrevistados indican que el proceso aún no está completamente implementado debido a la persistencia de la notificación física en ciertos casos.

## Tabla 7

### Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 7

|    |   |
|----|---|
| N° | 7. En su opinión ¿qué aspecto más relevante experimento la gestión de la notificación judicial para la satisfacción en la atención al ciudadano?<br>Explique Ud.  |
| N1 | La optimización del manejo de los tiempos procesales, sino que también contribuyó a una mayor transparencia y accesibilidad en el sistema judicial, mejorando la percepción y la satisfacción del ciudadano con los servicios de justicia.  |
| N2 | Como repito la ley 32068 misma que modifica los Art. 83 y 127 numeral 1 y 6 del NCPP genera un ahorro de tiempo significativo a la hora de emplazar a los justiciables, notificación que puede darse en cuestión de segundos, además queda una evidencia digital la cual puede ser valorada a efectos de evitar nulidades posteriores. Situación que era bastante en común con las notificaciones físicas.  |
| N3 | Mejora en los plazos procesales, posiblemente una prontitud en el curso de estos, dada la mejor inmediatez en realizarse las notificaciones electrónicas; asimismo, la accesibilidad que tiene el ciudadano de revisar a través de la plataforma digital, las fechas de las notificaciones a las partes, así como demás alcances necesarios, que le asegure transparencia en el servicio de la administración de justicia.  |
| N4 | No sólo optimizó la gestión de los tiempos administrativos, sino que también contribuyó a aumentar la transparencia y accesibilidad del sistema judicial, mejorando así la visibilidad y satisfacción de los ciudadanos en el servicio judicial.  |
| N5 | Considero que todo este cambio ha beneficiado la actuación judicial, ya que se tiene un contacto más directo con los abogados y justiciables. Asimismo, las entidades del Estado están garantizando las notificaciones mediante casilla judicial, correos electrónicos e incluso por WhatsApp. Por lo que, lo más relevante considero que es el contacto más directo y célere con el que se puede llegar al ciudadano para hacer de su conocimiento la resolución judicial. |

Considero que fue un cambio bastante grande la implementación de una central de notificaciones, pues eso ayuda a cada distrito fiscal a notificar de una manera más eficiente, gestionando de una buena forma las notificaciones de cada distrito fiscal. Así mismo el PJ. A través del N6 SINOE notifica en cuestión de minutos.

La implementación de las notificaciones electrónicas ha representado un cambio crucial en la gestión de la notificación judicial, con un impacto significativo en la satisfacción ciudadana. Este avance ha permitido una optimización considerable en la eficiencia de los tiempos procesales, al reducir los plazos de notificación de manera drástica, a menudo a segundos en lugar de días. Esta rapidez no solo mejora la gestión administrativa, sino que también proporciona evidencia digital clara, lo cual minimiza las posibilidades de nulidades y problemas relacionados con la falta de pruebas en las notificaciones físicas previas.

Sin embargo, algunos entrevistados destacan que, además de la eficiencia temporal, el contacto más directo con los ciudadanos y abogados ha sido un aspecto relevante de este cambio. La utilización de canales adicionales como correos electrónicos y WhatsApp ha facilitado una comunicación más rápida y efectiva, lo cual ha sido beneficioso para la interacción entre el sistema judicial y los justiciables.

**Tabla 8**

*Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 8*

| N° | 8. En su opinión ¿qué cambio experimento las citas electrónicas en la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.  |
|----|---|
| N1 | Si bien es cierto existe esa posibilidad los usuarios por lo general optan por que sea una cita presencial puesto que pueden conocer a su juez/fiscal a través de la intermediación.  |
| N2 | Considero que a pesar de existir una plataforma, las personas prefieren la intermediación pues, en mi experiencia de fiscal hasta la fecha no he tenido o no me han solicitado este tipo de citas, muy por el contrario abogados y justiciables prefieren acercarse a despacho a consultar por sus casos y exponer sus ideas.   |
| N3 | Considero que el cambio que se podría haber experimentado es que, aún existe cierto grupo de la ciudadanía, que ante todo prefieren la presencialidad, ello atendiendo a su rango de edad y a las dificultades que advierten en la virtualidad de estos medios, ya sea desde el desconocimiento al uso de las herramientas o plataformas digitales o que no cuenten con los recursos para acceder a ello. |
| N4 | Incluso si esto todavía existe, los usuarios eligen sesiones cara a cara porque tienen acceso a un juez/fiscal cercano.   |
| N5 | Es un mecanismo que muchos abogados utilizan para ahorrar tiempo. Sin embargo, particularmente advierto que es una opción poco utilizada por los propios abogados y justiciables, quienes prefieren acudir al despacho fiscal o judicial para poder tener contacto más directo con el magistrado.   |
| N6 | Si bien es cierto existe esa posibilidad los usuarios por lo general optan por que sea una cita presencial puesto que pueden conocer a su juez/fiscal a través de la intermediación.  |

Aunque la gestión de citas electrónicas se ha implementado como una opción para facilitar la atención ciudadana, la mayoría de los usuarios aún prefiere la atención presencial. Este fenómeno se debe a varias razones clave. En primer lugar, el

contacto directo con el juez o fiscal durante una cita presencial permite una comunicación más clara y genera mayor confianza en el manejo del caso. Esto proporciona una percepción de mayor transparencia y entendimiento en la gestión de sus asuntos. A pesar de que esta modalidad tiene el potencial de optimizar la gestión y reducir los tiempos de espera, la preferencia por la interacción cara a cara sigue siendo dominante.

**Tabla 9**

*Compilación de entrevista, sobre la Pregunta 9*

|    |   |
|----|---|
| N° | 9. En su opinión ¿qué aspecto más relevante experimento las citas electrónicas para la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.   |
| N1 | Considero que se puede acceder mucho más rápido una reunión virtual que una presencial, pues si los testigos/agraviados viven en provincia no tienen la necesidad de acercarse a fiscalía, solo sacan cita y pueden acceder presionando un botón.   |
| N2 | a accesibilidad inmediata del ciudadano, pues existe la opción de hacerlo todo de forma virtual, sin embargo considero que falta apoyar y/o publicitar esta alternativa pues muchos de los justiciables no tienen conocimiento de las plataformas, inclusive he tenido la experiencia que a través de la plataforma virtual sacan citas para fechas posteriores pero en forma presencial. |
| N3 | La accesibilidad inmediata del ciudadano, sin importar la distancia en donde se encontrará, lo cual a través de un soporte digital, le permite revisar las notificaciones electrónicas cursadas hacia su persona, evitando el trasladarse hasta el juzgado o la demora en ser atendido de manera inmediata.   |
| N4 | Si el testigo/víctima vive en una zona rural, creo que sería más rápido acudir a una reunión virtual que a una presencial porque requiere una cita y una reunión sin necesidad de acudir a la fiscalía.   |
| N5 | Considero que es un cambio muy beneficioso, debido a que facilita la interacción entre magistrados, justiciables y abogados. Sin embargo, por experiencia personal, como repito, es un mecanismo poco utilizado.  |



Hasta la fecha, las personas con respecto a cita y/o entrevista con el magistrado prefieren hacerlo de manera presencial.

Considero que se puede acceder mucho más rápido una reunión virtual que una presencial, pues si los testigos/agraviados viven en provincia no tienen la necesidad de acercarse a fiscalía, solo sacan cita y pueden

N6 acceder presionando un botón.

La implementación de citas electrónicas ha tenido un impacto notable en la satisfacción ciudadana al mejorar la accesibilidad y reducir la necesidad de desplazamientos físicos. Los entrevistados coinciden en que el aspecto más relevante de las citas electrónicas es su capacidad para ofrecer accesibilidad inmediata, permitiendo a los ciudadanos, especialmente a aquellos que viven en áreas rurales o provincias distantes, participar en reuniones virtuales sin necesidad de trasladarse físicamente a la fiscalía o al juzgado. Esta capacidad para realizar trámites de manera remota contribuye significativamente a la satisfacción ciudadana al evitar tiempos de espera prolongados y los costos asociados con el traslado. No obstante, algunos entrevistados mencionan que la promoción y el conocimiento de estas plataformas aún son insuficientes, lo que lleva a que muchos usuarios, a pesar de tener acceso a la tecnología, continúen prefiriendo la atención presencial. Es decir, las citas electrónicas pueden mejorar la satisfacción al ofrecer accesibilidad y conveniencia; sin embargo, la satisfacción total también está influenciada por la preferencia por la atención presencial y la promoción efectiva de las plataformas digitales. Por lo tanto, la respuesta a la tercera hipótesis específica es que sí existe una relación entre la gestión de citas electrónicas y la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021-2023.

En general, los abogados especialistas señalaron que, aunque la transición a sistemas virtuales inicialmente mejoró la eficiencia y accesibilidad de los trámites judiciales, aún persisten deficiencias importantes. Algunos entrevistados destacaron avances en la virtualidad y la eficiencia, apreciando la reducción de desplazamientos físicos y el ahorro de tiempo. Sin embargo, también señalaron que las plataformas digitales actuales no han evolucionado suficientemente para satisfacer las nuevas demandas tecnológicas, resultando en una experiencia de usuario insatisfactoria. Otros abogados, por su parte, manifestaron que a pesar de los esfuerzos de

modernización, los problemas graves en los sistemas informáticos continúan afectando la calidad del servicio y generando insatisfacción. Esta diversidad de opiniones subraya la necesidad de implementar mejoras significativas en los sistemas para lograr una atención más inmediata y efectiva al ciudadano.

#### IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se analizó cómo la gestión de los sistemas informáticos influye en la atención al ciudadano post-pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao. Se observó que, históricamente, la gestión de estos sistemas ha sido desorganizada y deficiente, lo que ha generado frustración entre los usuarios. Los entrevistados coincidieron en la necesidad de mejoras significativas para obtener respuestas más oportunas y eficaces. Sin embargo, existen divergencias en cuanto a los efectos post-pandemia: algunos reconocen avances en virtualidad y eficiencia, mientras que otros perciben grandes deficiencias y una gestión inadecuada que afecta negativamente la satisfacción del usuario (Hernández, 2022; Rivadeneira, 2022).

Tras la pandemia, la gestión de los sistemas informáticos experimentó un cambio hacia la virtualización, lo que inicialmente mejoró la atención al usuario. Aunque el inicio fue considerado oportuno y beneficioso, se observó una falta de mejoras continuas y adaptaciones posteriores. Algunos destacan la necesidad de un compromiso constante con la mejora, mientras que otros valoran la implementación de nuevos mecanismos virtuales y el ahorro de tiempo (Alvarenga et al., 2022; Coronel, 2023). Estos hallazgos se relacionan con las conclusiones de Catacora et al. (2022), quienes afirman que es factible implementar la administración de riesgos en una Corte Superior de Justicia siguiendo las etapas del ciclo de gestión de riesgos basado en el ciclo de Deming. Este enfoque asegura la eficiencia en los servicios de administración de justicia, destacando la importancia de una gestión adaptativa para mantener una alta calidad en el servicio, especialmente en un contexto post-pandemia. Además, Upiachihua (2022) confirma que la modernización de la gestión pública, a través de la integración de herramientas digitales, contribuye a la disminución de la carga procesal y mejora el desempeño del personal jurisdiccional. Este hallazgo resuena con la experiencia observada en la investigación, donde la virtualización ha mostrado potencial para optimizar la atención al ciudadano. Sin embargo, la falta de mejoras continuas y la necesidad de adaptaciones posteriores reflejan una brecha entre la teoría y la práctica (Macías-Barrezueta et al., 2022; Carvajal, 2022).

Desde la perspectiva teórica de la satisfacción del ciudadano, se observa que la teoría de confirmación de expectativas juega un papel relevante. Esta teoría sostiene que las expectativas previas de los usuarios sobre los sistemas informáticos influyen significativamente en su percepción del servicio recibido (Hernández, 2022). Aunque la virtualización ha introducido mejoras, las expectativas de los usuarios en relación con la eficiencia y eficacia del servicio aún no se cumplen completamente. Esta discrepancia puede generar disonancia cognitiva, como se menciona en la teoría de la disonancia (Rojas & Olórtégui, 2020), y afectar la satisfacción general. Asimismo, la teoría del contraste y el paradigma de confirmación de expectativas de Oliver indican que la insatisfacción puede ocurrir cuando el servicio no cumple con las expectativas previas (Valdiviezo, 2021). La experiencia post-pandemia refuerza la necesidad de gestionar adecuadamente las expectativas de los usuarios para mejorar la percepción del servicio y aumentar la satisfacción global. En resumen, la implementación de sistemas informáticos modernos y eficientes es crucial para mejorar la atención al ciudadano en las entidades estatales de administración de justicia. La experiencia post-pandemia ha demostrado avances significativos en la virtualización, pero también destaca la necesidad de una continua adaptación y mejora para satisfacer las expectativas de los usuarios y garantizar una gestión eficiente (Badía, 2017; López & García, 2023).

El primer objetivo específico de esta investigación fue determinar el impacto de la gestión de la mesa de partes electrónica en la satisfacción del ciudadano. Los datos obtenidos indican que la mayoría de los entrevistados considera que la implementación de este sistema ha mejorado tanto la gestión administrativa como la satisfacción ciudadana, destacando que ha optimizado recursos y facilitado la presentación de documentos, independientemente de la ubicación geográfica. Este hallazgo es consistente con el estudio de Macías et al. (2022), quienes afirman que la digitalización de la administración de justicia es una tendencia inevitable, especialmente tras la pandemia de COVID-19, y ha demostrado ser crucial para enfrentar el volumen laboral desproporcionado resultante de las restricciones impuestas. Además, la evidencia sugiere que la adopción de sistemas electrónicos no solo reduce los tiempos de respuesta y costos operativos, sino que también fortalece la transparencia y la accesibilidad de los procesos administrativos, generando una mayor confianza en las instituciones públicas. Sin embargo, es

importante reconocer que aún existen desafíos relacionados con la brecha digital y la resistencia al cambio por parte de ciertos sectores, lo que podría limitar el impacto total de estas iniciativas. Por lo tanto, futuras investigaciones podrían enfocarse en analizar estrategias efectivas para superar estos obstáculos, así como en evaluar el impacto a largo plazo de la digitalización en diferentes contextos administrativos. A pesar de las mejoras generales percibidas, se identificaron discrepancias en cuanto a la eficacia de la gestión de notificaciones y el tratamiento de personas jurídicas. Algunos entrevistados señalaron limitaciones técnicas y la necesidad de una aplicación más generalizada de estos sistemas. Esto concuerda con los resultados de Rivadeneira (2022), quien encontró que el 40% de los encuestados consideraron insatisfactoria la calidad del sistema de trámite documentario y, por ende, la satisfacción del usuario. El sistema de tramitación documentaria en línea es considerado el aspecto más relevante de la mesa de partes electrónica para la satisfacción del ciudadano, permitiendo abordar necesidades administrativas de manera remota y continua, garantizando eficiencia y transparencia. Sin embargo, también surgieron discrepancias sobre el impacto del retorno al sistema presencial. Algunos participantes observaron una disminución en el uso de tecnologías electrónicas, lo que sugiere que, a pesar de las ventajas evidentes de la digitalización, existe una resistencia o limitación en la adopción plena de estas tecnologías post-pandemia.

Estos hallazgos subrayan la importancia de continuar desarrollando e implementando soluciones tecnológicas robustas y accesibles que no solo mejoren la eficiencia operativa, sino que también garanticen una experiencia positiva para todos los usuarios. Además, es esencial abordar las limitaciones técnicas y fomentar una cultura de adopción tecnológica que permita una transición efectiva y sostenible hacia la digitalización completa de los procesos judiciales. Estos hallazgos se relacionan con lo señalado por Catacora, Contreras y Espinoza (2022), quienes afirman que es factible implementar la administración de riesgos en una Corte Superior de Justicia siguiendo las etapas del ciclo de gestión de riesgos basado en el ciclo de Deming, lo que garantiza resultados en los diferentes servicios de administración de justicia. Además, Upiachihua (2022) confirma que, a medida que se moderniza la gestión pública, la carga procesal tiende a disminuir debido a la disponibilidad de herramientas que permiten un desempeño óptimo del personal jurisdiccional.

El segundo objetivo específico de la investigación se centró en determinar el impacto de la gestión de notificaciones judiciales electrónicas en la satisfacción del ciudadano. Los resultados obtenidos indican que la mayoría de los entrevistados percibe la implementación de notificaciones electrónicas como el cambio más relevante en la gestión judicial. Los beneficios más destacados incluyen la rapidez, seguridad y eficiencia de este sistema, lo que contribuye a una mayor transparencia y accesibilidad en el ámbito judicial. Este hallazgo es consistente con lo señalado por Carvajal (2022), quien destaca que la integración de tecnologías en la administración de justicia ha sido un proceso continuo, que requiere adaptaciones y ajustes constantes en las sedes judiciales. Además, la adopción de notificaciones electrónicas ha permitido reducir significativamente los tiempos procesales, lo que a su vez ha mejorado la percepción de justicia por parte de los ciudadanos, al sentir que sus casos se gestionan de manera más ágil y justa. No obstante, es fundamental considerar que, aunque la mayoría de los usuarios ha mostrado satisfacción, aún persisten desafíos relacionados con la digitalización en términos de accesibilidad para personas con limitaciones tecnológicas y la necesidad de garantizar la seguridad y confidencialidad de la información transmitida electrónicamente.

Por lo tanto, futuras investigaciones podrían explorar estrategias para superar estos obstáculos, así como evaluar el impacto de la digitalización en la equidad del acceso a la justicia en diferentes contextos socioeconómicos. La digitalización de notificaciones representa un paso significativo hacia la modernización del sistema judicial, en consonancia con las tendencias globales hacia la justicia digital. A pesar de estos avances, la transición hacia un sistema completamente digital aún no está completa. Algunos entrevistados señalaron que persiste el uso de notificaciones físicas en ciertos casos, lo que refleja la coexistencia de métodos tradicionales y digitales. Esta situación subraya la necesidad de una implementación más completa y uniforme, en línea con las conclusiones de Alvarenga et al. (2022), quienes observaron que, aunque la documentación generada por sistemas informáticos es adecuada, persisten desafíos en términos de seguridad y eficiencia en el almacenamiento de información. Además, los resultados revelan una apreciación mixta entre los entrevistados respecto al impacto del contacto directo con ciudadanos y abogados. Mientras algunos argumentan que la interacción personal sigue siendo fundamental para asegurar una comunicación efectiva y una comprensión clara de

los procesos judiciales, otros valoran la eficiencia administrativa que las notificaciones electrónicas proporcionan a nivel de los distritos fiscales, destacando la reducción de tiempos procesales y la mejora en la gestión de documentos. Esta dualidad de opiniones resuena con la perspectiva de Rivadeneira (2022), quien encontró que la calidad del sistema de trámite documentario y la satisfacción del usuario pueden verse afectadas por la implementación incompleta de las tecnologías.

En términos generales, estos resultados apoyan la hipótesis de que la gestión de sistemas informáticos, incluida la digitalización de notificaciones judiciales, tiene un impacto positivo en la satisfacción del ciudadano en el contexto de la administración de justicia post-pandemia. La eficiencia y transparencia que brindan las notificaciones electrónicas favorecen la satisfacción del ciudadano, aunque persisten desafíos relacionados con la implementación uniforme y la integración de métodos tradicionales y digitales. Este hallazgo es consistente con la teoría de confirmación-desconfirmación de expectativas, que sugiere que la satisfacción del usuario está influenciada por la alineación entre las expectativas previas y la realidad del servicio recibido (Hernández, 2022). Desde una perspectiva práctica, esto implica que las instituciones judiciales deben continuar invirtiendo en la mejora y expansión de estos sistemas, asegurando al mismo tiempo que se aborden las barreras tecnológicas y las desigualdades de acceso. Además, la adopción de notificaciones electrónicas podría ser vista como un paso hacia la modernización integral de la administración de justicia, en la que se priorice tanto la eficiencia operativa como la equidad en el acceso a los servicios. Futuros estudios podrían explorar la relación entre la satisfacción ciudadana y otros aspectos de la digitalización judicial, como la gestión de casos o la transparencia en la toma de decisiones, así como el impacto de estas tecnologías en la percepción de justicia en diferentes grupos demográficos.

El último objetivo específico abordó el impacto de la gestión de citas electrónicas en la satisfacción del ciudadano. Aunque la mayoría de los entrevistados valoró la disponibilidad de citas electrónicas, prefieren la atención presencial por la posibilidad de contacto directo con el juez o fiscal, lo cual brinda mayor confianza y claridad en los casos (Marín, 2020). Esta preferencia puede deberse a una falta de familiaridad con las herramientas digitales o a la necesidad de un contacto más personal (Palacios, 2023). A pesar de estas reservas, la conveniencia de las citas

electrónicas es evidente, ya que permiten a los ciudadanos acceder a servicios sin importar la distancia, evitando desplazamientos y demoras (Valdiviezo, 2021). Sin embargo, la promoción y uso efectivo de esta alternativa presentan desafíos, ya que algunos usuarios consideran que las citas electrónicas aún son poco utilizadas en comparación con las citas presenciales. Desde una perspectiva teórica, estos resultados pueden analizarse a través del paradigma de confirmación-desconfirmación, el cual sostiene que la satisfacción del cliente está influenciada por la concordancia entre las expectativas previas y la experiencia real del servicio (Hernández, 2022). En el contexto de la justicia digital, los usuarios pueden tener expectativas preconcebidas sobre la eficacia y la calidad del servicio basado en citas electrónicas. Si la experiencia real no coincide con estas expectativas, se puede generar insatisfacción. En cambio, si las expectativas se cumplen o superan, la satisfacción tiende a ser alta (Upiachihua, 2023).

La teoría de la disonancia también resulta relevante aquí. Los ciudadanos que prefieren la atención presencial pueden experimentar disonancia cognitiva cuando enfrentan un servicio que no satisface sus expectativas iniciales de contacto directo (Badía, 2017). Este fenómeno puede explicar la resistencia observada hacia las citas electrónicas, sugiriendo la necesidad de intervenciones específicas para mitigar la disonancia y fomentar una mayor aceptación de las herramientas digitales. Desde una perspectiva práctica, es fundamental que las instituciones judiciales diseñen estrategias de comunicación y capacitación para familiarizar a los usuarios con las citas electrónicas, destacando sus ventajas y abordando las preocupaciones que puedan tener respecto a la falta de interacción personal. Asimismo, la implementación de un sistema híbrido, que combine citas presenciales y electrónicas, podría satisfacer tanto a los ciudadanos que valoran la conveniencia como a aquellos que prefieren el contacto directo. Futuros estudios podrían investigar la efectividad de estas estrategias, así como explorar cómo las diferencias demográficas influyen en la aceptación de citas electrónicas en el ámbito judicial. Para aliviar esta disonancia, podrían buscar justificar su preferencia por el servicio presencial al recalcar los beneficios percibidos de la interacción cara a cara, mientras ajustan su percepción del servicio digital. Estos hallazgos se relacionan con el análisis de Coronel (2023), quien plantea que la implementación de la justicia digital en Ecuador podría comprometer derechos fundamentales. Sin embargo, se sugiere que esta situación



podría ser mitigada mediante un financiamiento continuo y la reducción de brechas tecnológicas para asegurar una cobertura amplia, evitando la exclusión de personas desfavorecidas. Esta perspectiva teórica resalta la importancia de adaptar la gestión de citas electrónicas para abordar las necesidades y expectativas de los ciudadanos, garantizando así una transición efectiva hacia un sistema de justicia digital más inclusivo y satisfactorio.

## V. CONCLUSIONES

Primera: La gestión de los sistemas informáticos ha demostrado influir positivamente en la atención al ciudadano en las entidades estatales de administración de justicia del Callao, especialmente después de la pandemia. Anteriormente, la corte enfrentaba problemas históricos de desorganización y deficiencia, lo que generaba frustración entre los usuarios. Aunque se han observado avances en virtualidad y eficiencia, con una notable mejora en la atención al usuario, persisten deficiencias que afectan la satisfacción del usuario. En general, se reconoce que la transición hacia la virtualización ha sido oportuna y beneficiosa, aunque algunos todavía perciben deficiencias importantes en la gestión.

Segunda: La implementación de la mesa de partes electrónica ha tenido un impacto positivo en la satisfacción del ciudadano. Este sistema ha mejorado la gestión y optimizado recursos, facilitando la presentación de escritos sin importar la ubicación geográfica. Sin embargo, existen divergencias en la percepción sobre la eficacia en la gestión de notificaciones y el tratamiento de personas jurídicas. El sistema de tramitación documentaria en línea se destaca como el aspecto más relevante de la mesa de partes electrónica para la satisfacción del ciudadano.

Tercera: La gestión de la notificación judicial electrónica ha influido positivamente en la satisfacción del ciudadano en las entidades estatales de administración de justicia del Callao. Las notificaciones electrónicas son ahora más rápidas, seguras y eficientes, lo que optimiza los tiempos procesales y aumenta la transparencia del sistema judicial. La digitalización de las notificaciones ha mejorado significativamente la eficiencia temporal y la transparencia, reduciendo los tiempos procesales y aumentando la accesibilidad.

Cuarta: La gestión de citas electrónicas ha tenido un impacto significativo en la satisfacción del ciudadano en las entidades estatales de administración de justicia del Callao. Aunque algunos usuarios aún prefieren citas presenciales, la accesibilidad inmediata y la conveniencia de poder acceder virtualmente, sin importar la distancia, han demostrado ser aspectos cruciales para la satisfacción del ciudadano, evitando desplazamientos y demoras.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Primera: Al Congreso de la República

Ampliar el presupuesto asignado al Poder Judicial para mejorar logísticamente la implementación de herramientas digitales en el servicio de administración de justicia, particularmente en la Corte Superior de Justicia del Callao.

Segunda: Al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial

Implementar mejoras tanto a nivel logístico como humano en la gestión electrónica, con el objetivo de optimizar los sistemas actualmente implementados y mejorar la atención a los justiciables.

Tercera: A la Gerencia de Recursos Humanos del Poder Judicial

Organizar eventos académicos y capacitaciones dirigidos al personal administrativo encargado de las herramientas digitales, con el fin de asegurar una atención oportuna y eficiente a los justiciables.

## REFERENCIAS

- Alvarenga, M., Dimas, E., Guevara, F. y Mejia, R. (2022). Sistema informático para la administración de los procesos de desarrollo y mantenimiento de los proyectos informáticos del centro nacional de registros. [Tesis de grado, Universidad de El Salvador]. <https://goo.su/qzfHz>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL.
- Babatunde, O. (2020). Research Methodology. Near Est University. [https://www.researchgate.net/publication/340594200\\_Research\\_Methodology](https://www.researchgate.net/publication/340594200_Research_Methodology)
- Badía, R. C. (2017). La notificación judicial electrónica: garantía del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva y retos que plantea a la administración de la justicia en España (Doctoral dissertation, Universitat de València).
- Bahati, M. (2021). Research methodology. University of Arusha. <https://goo.su/CcagZL>
- Bai, H. & Clark, M. (2019). Propensity Score Methods and Applications. <https://goo.su/U2NuHko>
- Baquero, D. N. (2020). Notificaciones electrónicas judiciales: una aproximación a la reglamentación y uso en algunos países iberoamericanos. *Vniversitas*, 69.
- Behar, D. (2008). Metodología de la investigación. Tecnología Educativa.
- Bernardo, C., Carbajal, Y. y Contreras, V. (2019). Metodología de la investigación. Fondo editorial de la Universidad de San Martín de Porres.
- Boente, A. (2019). Metodología de la investigación. <https://goo.su/xtliOk>
- Bouchrika, I. (2021). How to Write Research Methodology: Overview, Tips and Techniques. Research. <https://research.com/research/how-to-write-research-methodology>

- Carvajal, E. (2022). La administración de justicia, la justicia digital a partir de la ley 2213 de 2022. [Tesis de maestría, Universidad Libre]. <https://goo.su/bwPVma>
- Catacora, R., Contreras, Y. y Espinoza, E. (2022). Implementación de gestión de riesgos en una corte superior de justicia constituida como unidad ejecutora. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico]. <https://n9.cl/hdmz0h>
- Coronel, M. (2023). La implementación del expediente electrónico en el sistema jurídico ecuatoriano. [Tesis de maestría, Universidad del Azuay]. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/13251/1/18777.pdf>
- Coy, M. (2019). Research Methodologies: Increasing Understanding of the World. Pima Community College. <https://n9.cl/m9s7t>
- Cumbre Jurisdiccional Iberoamericana (2023). *Propuesta: Aplicaciones de inteligencia artificial en los Poderes Judiciales de Iberoamérica. Informe.* <https://n9.cl/r8dkq>
- Fernández, V. (2020). Tipo de justificación en la investigación científica. Fondo editorial de la Universidad César Vallejo. <https://n9.cl/lxgcv>
- Hernandez, P. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/t5sp1>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* México: McGraw Hill Education.
- International Telecommunication Union (2023). *Population of global offline continues steady decline to 2.6 billion people in 2023.* <https://n9.cl/k3jrwt>
- Jansen, D. & Warren, K. (2020). What (Exactly) Is Research Methodology? Gradcoach. <https://gradcoach.com/what-is-research-methodology/>
- Jilcha, K. (2019). Research Design and Methodology. Cyberspace. <https://www.intechopen.com/chapters/68505>
- Justicia. - Revista de la Comisión Permanente de Acceso a la Justicia de Personas en Condición de Vulnerabilidad y Justicia en tu Comunidad del Poder Judicial del Perú Vol. 2, n.o 2, enero-junio, 2021, Lima, Perú

- Kumar, R. (2019). Research Methodology. University of Western Australia. <https://n9.cl/wd2u0>
- Lapiedra, R., Forés, B., Puig, A., y Martínez, L. (2021). Introducción a la gestión de sistemas de información en las empresas. Perú. <https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/194661/Sapientia178.pdf>
- López, P. I., & García-Erazo, E. C. (2023). La citación electrónica frente al principio de celeridad procesal. *Revista Científica Cultura, Comunicación y Desarrollo*, 8(3), 242-249.
- Macías-Barrezueta, M. F., Cadena-Macías, D. V., Macías-Macías, J. D., & Espinoza-Bravo, L. A. (2022). Administración de Justicia en Formato Digital en Tiempos de Pandemia. *Dominio De Las Ciencias*, 8(1), 68–84. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2479>
- Marín Bernal, W. J. (2020). Gobierno electrónico y satisfacción del usuario de la mesa de partes electrónica de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2020.
- Melgar, J. (2020). Metodología de la investigación. <https://n9.cl/5ffci>
- Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes (2024). *Eficiencia digital*. <https://www.justicia2030.es/eficiencia-digital>
- Muñoz, C. (2018). Metodología de la investigación. Editorial OXFORD.
- Palacios García, J. Y. (2023). Sistema de mesa de parte electrónica para gestionar los tramites dentro del proceso de transformación digital en el Poder Judicial.
- Presidencia Española (2023). *La digitalización de la Justicia: un sistema más accesible y al servicio del ciudadano*. <https://n9.cl/h4nmi>
- Programa de las Naciones para el Desarrollo (2024). *Programa Justicia 4.0: Cómo la revolución digital en el sistema Judicial de Brasil puede fortalecer la democracia con transparencia y legitimidad*. <https://n9.cl/ev3gf>
- Rivadeneira, E. (2022). Calidad del sistema de trámite documentario y satisfacción del usuario del Distrito Fiscal de Cajamarca- 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://n9.cl/jukcm>

Rojas Fernández, J. J., & Olórtegui Sanchez, A. B. (2020). La notificación electrónica en los procesos judiciales en el Perú bajo la coyuntura del COVID-19.

Upiachihua, C. (2023). *Modernización de la gestión pública y carga procesal en la Corte Superior de Justicia de San Martín, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106648>

Valdiviezo Sócola, S. K. (2021). Mejora de la gestión administrativa, utilizando documentos electrónicos en la Corte Superior de Justicia de Sullana.

Vásquez, W. (2020). Metodología de la investigación. Fondo editorial de la Universidad de San Martín de Porres.

World BankGroup (2023). Ampliar el acceso a la tecnología para lograr inclusión. <https://n9.cl/4i4pm>

## ANEXOS

### ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

#### GESTIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS Y SATISFACCIÓN EN LA ATENCION AL CIUDADANO POST PANDEMIA EN ENTIDADES ESTATALES DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA CALLAO, 2021 - 2023

| Problema  | Objetivos  | Hipótesis  |
|---|--|--|
| <p><b>Problema General</b></p> <p>¿De qué manera, la gestión de los sistemas informáticos incide en la satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 - 2023?</p> <p><b>Primer problema específico.</b></p> <p>¿De qué manera la gestión de mesa de partes electrónica influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023?</p> <p><b>Segundo problema específico.</b></p> <p>¿De qué manera la gestión de la notificación judicial electrónica influye en la satisfacción en la</p> | <p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Analizar la manera en que la gestión de los sistemas informáticos influye en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 - 2023</p> <p><b>Primer objetivos específico.</b></p> <p>Establecer la manera en que la gestión mesa de partes electrónica influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023</p> <p><b>Segundo objetivo específico</b></p> <p>Determinar la manera en que la gestión de la notificación judicial electrónica influye en la</p> | <p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La gestión de los sistemas informáticos influye directamente en la satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 - 2023</p> <p><b>Primera Hipótesis específica.</b></p> <p>La gestión de la mesa de partes electrónica influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023</p> <p><b>Segunda hipótesis específica</b></p> <p>La gestión de la notificación judicial electrónica influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia</p> |



|   |   |   |
|---|---|---|
| <p>atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callo, 2023?</p> <p><b>Tercer problema específico.</b></p> <p>¿De qué manera la <b>gestión de las citas electrónicas</b> influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callo, 2023?</p> | <p>satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callo, 2023</p> <p><b>Tercer objetivo específico</b></p> <p>Determinar la manera en que la gestión de citas electrónicas influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callo, 2023</p> | <p>del Callo, 2023</p> <p><b>Tercera hipótesis específica</b></p> <p>La gestión de citas electrónicas influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callo, 2023</p> |
|---|---|---|

## ANEXO 02. TABLA DE CATEGORIZACIÓN

| CATEGORIA DE ESTUDIO                            | DEFINICION CONCEPTUAL   | SUBCATEGORIAS                     | DIMENSIONES                             |
|---|---|-----------------------------------|---|
| <b>GESTIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS</b>     | “la gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda, a través de medios electrónicos seguros. Tiene la misma validez, eficiencia jurídica y probatoria que el expediente físico” (Poder Judicial del Perú, 2017).  | Mesa de partes electrónica        | Recepción de documentos                 |
|   |   | Notificación judicial electrónica | Notificación de resoluciones            |
|   |   | Citas electrónicas                | Atención virtual                        |
| <b>SATISFACCION EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO</b> | Según Sánchez y Sánchez (2016), señala que la satisfacción de los usuarios y/o clientes debe ser valorada por las empresas y organizaciones, ya que ellos recomendarán sus servicios siempre y cuando perciban una buena imagen de la empresa y en consecuencia permitirá obtener una buena rentabilidad. | La teoría de la disonancia        | incomodidad psicológica                 |
|   |   | Teoría del contraste              | Servicio por debajo de las expectativas |
|   |   | Teoría d confirmación             | Servicio conforme a las expectativas    |

## **Anexo 03. INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

### **Guía de Entrevista**

#### **TÍTULO: GESTIÓN DE SISTEMAS INFORMATICOS Y SATISFACCIÓN EN LA ATENCION AL CIUDADANO POST PANDEMIA EN ENTIDADES ESTATALES DE ADMINISTRACION DE JUSTICIA CALLAO, 2021 – 2023**

##### **Objetivo General**

Analizar la manera en que la gestión de los sistemas informáticos influye en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2021 -2023

1. En su opinión ¿cómo se venía llevando a cabo la gestión de los sistemas informáticos respecto de la atención al usuario? Explique Ud.
2. En su opinión ¿Cuál fue el cambio que experimento la gestión de los sistemas informáticos respecto de atención al usuario post pandemia? Explique Ud.
3. En su opinión ¿Cuál fue el cambio más relevante que experimento la gestión de los sistemas informáticos en la sede de atención al usuario post pandemia? Explique Ud.
4. En su opinión ¿qué cambio experimento la gestión de mesa de partes electrónica en la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.
5. En su opinión ¿qué aspecto más relevante experimento la gestión de mesa de partes electrónica para la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.
6. En su opinión ¿qué cambio experimento la gestión de la notificación judicial en la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.
7. En su opinión ¿qué aspecto más relevante experimento la gestión de la notificación judicial para la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.
8. En su opinión ¿qué cambio experimento la citas electrónicas en la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.
9. En su opinión ¿qué aspecto más relevante experimento las citas electrónicas para la satisfacción en la atención al ciudadano? Explique Ud.



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## ANEXO 04. FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

**INSTRUCCIÓN:** A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **Gestión de sistemas informáticos y Satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de Administración de Justicia Callao, 2021 – 2023.**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

| Criterios   | Detalle  | Calificación                      |
|-------------|--|-----------------------------------|
| Suficiencia | El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Claridad    | El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Coherencia  | El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo                   | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |
| Relevancia  | El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido          | 1: de acuerdo<br>0: en desacuerdo |

*Nota.* Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



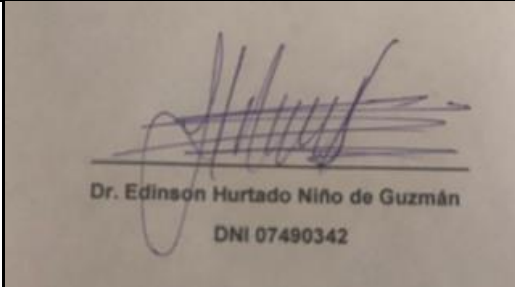
## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA CATEGORÍA: GESTIÓN DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS.

**Definición de la variable:** La gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda, a través de medios electrónicos seguros. Tiene la misma validez, eficiencia jurídica y probatoria que el expediente físico (Poder Judicial del Perú, 2017).

| Categoría                         | Subcategoría                 | Ítems   | S<br>u<br>f<br>i<br>c<br>i<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | C<br>l<br>a<br>r<br>i<br>d<br>a<br>d | C<br>o<br>h<br>e<br>r<br>e<br>n<br>c<br>i<br>a | R<br>e<br>l<br>e<br>v<br>a<br>n<br>c<br>i<br>a | Observación |
|-----------------------------------|------------------------------|---|---|--------------------------------------|--|--|-------------|
| Mesa de partes electrónica        | Recepción de documentos      | ¿De qué manera la gestión de mesa de partes electrónica influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023?           | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Notificación judicial electrónica | Notificación de resoluciones | ¿De qué manera la gestión de la notificación judicial electrónica influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023? | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |
| Citas electrónicas                | Atención virtual             | ¿De qué manera la gestión de las citas electrónicas influye en la satisfacción en la atención al ciudadano en entidades estatales de administración de justicia del Callao, 2023?               | 1   | 1                                    | 1  | 1  |             |




## ANEXO 04. FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento          | Ficha de validación de contenido para un instrumento  |
| Objetivo del instrumento        | Validación del cuestionario/guía de entrevista  |
| Nombres y apellidos del experto | Edinson Hurtado Niño de Guzmán  |
| Documento de identidad          | 07490342  |
| Años de experiencia en el área  | 11  |
| Máximo Grado Académico          | Doctor  |
| Nacionalidad                    | Peruano   |
| Institución                     | Estudio jurídico  |
| Cargo                           | Defensa cautiva   |
| Número telefónico               | 999 857 399   |
| Firma                           | <br>Dr. Edinson Hurtado Niño de Guzmán<br>DNI 07490342 |
| Fecha                           | 30 de mayo del 2024   |



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Nombre del instrumento          | Ficha de validación de contenido para un instrumento   |
| Objetivo del instrumento        | Validación del cuestionario/guía de entrevista   |
| Nombres y apellidos del experto | Juan Christian Bermudez Castro   |
| Documento de identidad          | 09785474   |
| Años de experiencia en el área  | 06   |
| Máximo Grado Académico          | Magister en Derecho Penal y Procesal Penal.  |
| Nacionalidad                    | Peruano  |
| Institución                     | Estudio jurídico   |
| Cargo                           | Defensa cautiva  |
| Número telefónico               | 928417562  |
| Firma                           | <br><b>JUAN CH. BERMUDEZ CASTRO</b><br><b>MAGISTER</b><br><b>Derecho Penal y Derecho Procesal Penal</b><br><b>C.A.L. 81680</b> |
| Fecha                           | 17 de junio del 2024   |