



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
UNIDAD DE POSGRADO**

**IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL  
ELECTRÓNICO, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE  
SERVICIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE  
LIMA, 2021**

**PRESENTADO POR  
ELIANA GONZÁLEZ PALOMINO**

**ASESOR  
ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ  
2021**



**CC BY-NC-SA**

**Reconocimiento – No comercial – Compartir igual**

El autor permite transformar (traducir, adaptar o compilar) a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO,  
Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CORTE  
SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2021”**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:**

**Br. ELIANA GONZÁLEZ PALOMINO**

**ASESOR:**

**Dr. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA, PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

DEDICO ESTA TESIS:

Al Altísimo, a mis padres,

Muy especialmente a mi madre, mi fortaleza.

***Eliana González Palomino***

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a las instituciones y personas que han hecho posible la obtención de mi grado de Magister, en primer lugar: Poder Judicial -donde desempeño labores- que en forma directa e indirecta me ha facilitado acceso a la información requerida para alcanzar los objetivos trazados en esta tesis, en segundo lugar: EUCIM, por ser la institución que académicamente me ha preparado y administrativamente me permite la obtención de mi grado.

Finalmente, a personas como el Señor Duberli Apolinar Rodríguez Tineo, quién en su condición de Presidente del Poder Judicial en el año 2017, géneró innovaciones institucionales, entre estas la implementación del sistema del Expediente Judicial Electrónico – EJE., y a mi asesor académico, Señor Armando Figueroa Sánchez, quién me ha apoyado con las pautas para la presente sustentación.

***Eliana González Palomino***

## ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN .....	xi
ABSTRACT .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Antecedentes de la Investigación.....	6
1.1.1 Antecedentes Internacionales.....	6
1.1.2 Antecedentes Nacionales .....	7
1.2 Bases Teóricas .....	9
1.2.1 Sistemas de justicia con las TIC .....	9
1.2.2 Implementación del expediente judicial electrónico .....	10
1.2.3 Calidad de servicio de justicia.....	12
1.3 Definición de Términos Básicos.....	13
CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	15
2.1 Operacionalización de variables .....	16
2.1.1 Variable Independiente.....	16
2.1.2 Variable Dependiente .....	16
2.2 Matriz de operacionalización de variables .....	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	18

3.1	Diseño Metodológico.....	18
3.2	Diseño muestral .....	18
3.2.1	Población .....	18
3.2.2	Muestra.....	18
3.3	Técnicas de Recolección de Datos .....	19
3.4	Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información .....	20
3.5	Aspectos Éticos.....	21
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR .....		22
4.1.-	Implementación del expediente judicial electrónico. ....	22
4.1.1.-	Mesa de partes electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lima. .....	22
4.1.2.-	Infraestructura tecnológica en la Corte Superior de Justicia de Lima. ....	27
4.1.3.-	Capacitaciones virtuales en la Corte Superior de Justicia de Lima. ...	32
4.1.4.-	Resumen general de la Implementación del expediente judicial electrónico. ....	36
4.2.-	Calidad de servicio de justicia.....	37
4.2.1.-	Carga procesal en la Corte Superior de Justicia de Lima.....	37
4.2.2.-	Demora de los procesos en la Corte Superior de Justicia de Lima. ...	41
4.2.3.-	Presupuesto en la Corte Superior de Justicia de Lima. ....	46
4.2.4.-	Resumen general de la Calidad de servicio de justicia.....	50
4.3.-	Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021. .....	51

4.3.1.- Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.....	53
4.3.2.- Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021. ....	55
4.3.3.- Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.....	57
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN .....	60
CONCLUSIONES.....	63
RECOMENDACIONES .....	65
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS .....	67
ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA SERVIDORES .....	73
ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	75
ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	76
ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS.....	77
ANEXO 5: BASE DE DATOS .....	78
ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN .....	79
ANEXO 7: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN .....	80

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Procedimiento para la presentación electrónica de documentos .....	23
Tabla 2 Proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica	24
Tabla 3 Proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados .....	25
Tabla 4 Resumen descriptivo de la dimensión mesa de partes electrónicas .....	26
Tabla 5 Sostenibilidad de la infraestructura tecnológica .....	27
Tabla 6 Mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial .....	28
Tabla 7 Mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico.....	29
Tabla 8 Mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico	30
Tabla 9 Resumen descriptivo de la dimensión infraestructura tecnológica .....	31
Tabla 10 Capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos.....	33
Tabla 11 Capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos.....	34
Tabla 12 Resumen descriptivo de la dimensión capacitaciones virtuales .....	35
Tabla 13 Resumen general de la Implementación del expediente judicial electrónico .....	36
Tabla 14 Capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos.....	38
Tabla 15 Productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima ...	39
Tabla 16 Resumen descriptivo de la dimensión carga procesal.....	40
Tabla 17 Cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos.....	41

Tabla 18 Carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos.....	42
Tabla 19 Notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales.....	43
Tabla 20 Asignación de los jueces en la Corte Superior de Lima .....	44
Tabla 21 Resumen descriptivo de la dimensión demora de los procesos .....	45
Tabla 22 Asignación de recursos humano .....	47
Tabla 23 Asignación de recursos financieros.....	48
Tabla 24 Resumen descriptivo de la dimensión presupuesto .....	49
Tabla 25 Resumen general de la Calidad de servicio de justicia .....	50
Tabla 26 Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima	51
Tabla 27 Análisis chi cuadrado de la implementación del expediente judicial electrónico y la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima	53
Tabla 28 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima.....	53
Tabla 29 Análisis chi cuadrado de la Implementación del expediente judicial electrónico y la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima .....	55
Tabla 30 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima .....	55
Tabla 31 análisis chi cuadrado de la Implementación del expediente judicial electrónico y la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima.....	57
Tabla 32 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima .....	57
Tabla 33 Análisis chi cuadrado de la Implementación del expediente judicial electrónico y el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima.....	59

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procedimiento para la presentación electrónica de documentos .....	23
Figura 2 Proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica .....	24
Figura 3 Proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados .....	25
Figura 4 Resumen descriptivo de la dimensión mesa de partes electrónicas .....	26
Figura 5 Sostenibilidad de la infraestructura tecnológica .....	28
Figura 6 Mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial .....	29
Figura 7 Mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico.....	30
Figura 8 Mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico .....	31
Figura 9 Resumen descriptivo de la dimensión infraestructura tecnológica.....	32
Figura 10 Capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos.....	33
Figura 11 Capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos.....	34
Figura 12 Resumen descriptivo de la dimensión capacitaciones virtuales.....	35
Figura 13 Resumen general de la Implementación del expediente judicial electrónico .....	36
Figura 14 Capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos.....	38
Figura 15 Productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima..	39
Figura 16 Resumen descriptivo de la dimensión carga procesal .....	40

Figura 17 Cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos.....	42
Figura 18 Carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos.....	43
Figura 19 Notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales.....	44
Figura 20 Asignación de los jueces en la Corte Superior de Lima .....	45
Figura 21 Resumen descriptivo de la dimensión demora de los procesos.....	46
Figura 22 Asignación de recursos humano .....	47
Figura 23 Asignación de recursos financieros.....	48
Figura 24 Resumen descriptivo de la dimensión presupuesto .....	49
Figura 25 Resumen general de la Calidad de servicio de justicia .....	50
Figura 26 Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima	52
Figura 27 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima.....	54
Figura 28 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima .....	56
Figura 29 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima .....	58

## RESUMEN

El objetivo de la presente investigación fue establecer de qué manera, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, transversal, el diseño fue descriptivo- explicativo, de nivel correlacional. La muestra fue de 63 servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lima. Entre los resultados se tiene que, para 95,2% de los servidores entrevistados, el proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados, y la sostenibilidad de la infraestructura tecnológica de la Corte no es eficiente. Según el 92,1% de los entrevistados, las mejoras en la red para la implementación del expediente judicial no funcionan de manera eficiente. Para el 90,5% de los entrevistados, las mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del expediente no son eficientes. Según el 95,2%, la capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos no es adecuada. El 92,1% indicó que, la carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos en la Corte, no es óptima. También, el 92,1% expresó que, la asignación de los jueces en la Corte Superior de Justicia de Lima, no es adecuada. Para el 95,2%, la asignación de recursos humanos, y de recursos financieros en la Corte Superior de Justicia de Lima, no es adecuada. La implementación del expediente judicial electrónico se encuentra asociado con la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Palabras claves: Expediente, Electrónico, Judicial, Calidad, Servicio.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to establish how, the implementation of the electronic judicial file influences the quality of service of the Superior Court of Justice of Lima, 2021. The research had a quantitative, transversal approach, the design was descriptive-explanatory , correlational level. The sample consisted of 63 servers from the judicial services unit of the Superior Court of Justice of Lima. Among the results, for 95.2% of the servers interviewed, the process of collecting the observation of the digitized documents, and the sustainability of the technological infrastructure of the Court is not efficient. According to 92.1% of those interviewed, the improvements in the network for the implementation of the judicial file do not work efficiently. For 90.5% of the interviewees, the improvements in the technological equipment for the implementation of the file are not efficient. According to 95.2%, the response capacity with the use of electronic judicial files is not adequate. 92.1% indicated that the procedural burden with electronic judicial files in the Court is not optimal. Also, 92.1% expressed that the assignment of judges in the Superior Court of Justice of Lima is not adequate. For 95.2%, the allocation of human resources and financial resources in the Superior Court of Justice of Lima is not adequate. The implementation of the electronic judicial file is associated with the quality of service of the Superior Court of Justice of Lima.

Keywords: File, Electronic, Judicial, Quality, Service.

## INTRODUCCIÓN

### **Descripción de la Situación Problemática**

La realidad judicial para el sistema en general y para los usuarios en particular, se muestra colapsado por el retraso, lentitud, repetición de actividades, consumo de enormes cantidades de recursos humanos, recursos económicos, recursos tecnológicos, entre otros. Esto hace que los ciudadanos no solucionen sus conflictos entre sí, y que los mecanismos alternativos de resolución de conflictos no sean viables. De tal forma que, la insatisfacción y la sensación de ineficiencia, injusticia y desatención pronta y efectiva, son una permanente manifestación del Poder Judicial como institución.

En tal sentido, el (Consejo para la Reforma del sistema de Justicia, 2021) sostiene que, los principales problemas se asocian con la “ausencia de información e interconexión entre las entidades competentes, la demora de los procesos judiciales y a la insuficiencia de un control ético apropiado para jueces y fiscales”. Otro problema, es la cantidad de servidores judiciales, aunado a la capacitación inadecuada en tareas tecnológicas, algunos sobrepasan los quince (15) años de antigüedad, y en ellos impera una forma de trabajo que no se ajusta a las nuevas exigencias de las tecnologías.

Adicionalmente, existe un problema asociado a los gastos para cubrir planillas de personal, encargado de las notificaciones de manera física o presencial. Esto conforme al gasto público asignado durante el año fiscal 2020, con la cantidad de S/ 2 883 799 411 aprobado por Resolución Administrativa N° 000638-2019-P-PJ del (Poder Judicial del Perú, 2019). En cuanto a los ahorros y celeridades procesales, urge gestiones, en los órganos administrativos del Poder Judicial del Perú.

Por otro lado, en el primer semestre del año 2020, ingresaron 320.104 casos, con el objeto que a los ciudadanos se les brinde el servicio de administración de justicia. Sin contar con los casos de años anteriores (Poder Judicial del Perú, 2020). También, ha habido los problemas de exceso de procedimientos ante las mesas de parte del Poder Judicial, largas esperas, tiempos de notificaciones, recepciones, inadmisibilidades y otros.

Lo antes expuesto, causa una pésima imagen gubernamental y de gestión del mismo Poder Judicial, de los juzgados y órganos administrativos. Enorme insatisfacción de los usuarios del sistema de justicia y repercusiones en otras instituciones públicas y privadas, cuyos resultados se hallan vinculados a la pronta resolución de las causas judiciales, lo que ha influido en la confianza de la población en el sistema de justicia del país.

Frente a estos problemas fue necesario establecer las ventajas que ofrece el expediente electrónico judicial en la gestión, incorporando un modelo de despacho electrónico y de un expediente electrónico con herramientas a acordes a las nuevas exigencias de rapidez y tecnología.

## **Formulación del Problema**

### **Problema General**

**PG.-** ¿De qué manera, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021?

### **Problemas Específicos**

**PE1.-** ¿Cómo la implementación del expediente judicial electrónico influye en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021?

**PE2.-** ¿En qué forma, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021?

**PE3.-** ¿Cómo la implementación del expediente judicial electrónico influye en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021?

### **Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo General**

**OG.** – Establecer de qué manera, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.

#### **Objetivos Específicos**

**OE1.-** Analizar cómo la implementación del expediente judicial electrónico influye en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.

**OE2.-** Conocer en qué forma, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.

**OE3.-** Determinar cómo la implementación del expediente judicial electrónico influye en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.

### **Importancia de la Investigación**

Desde el comienzo de la pandemia, se aceleraron los procedimientos de transformación hacia la era digital, tal es el caso del (Poder Judicial del Perú, 2021) que se vio en la “necesidad de redoblar los esfuerzos, para la celeridad del despliegue del Expediente Judicial Electrónico y la Mesa de Partes Electrónica como parte de la transformación digital”. Con la implementación de estos expedientes se pretende mejorar la accesibilidad, rapidez y transparencia de los procesos, así como la sostenibilidad del planeta.

En este punto fue preciso señalar que, “el derecho digital y el acceso a las nuevas tecnologías es importante para la sociedad, donde el ritmo tecnológico permite a

personas de todo el mundo utilizar las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones” (Núñez, 2021).

Dentro de este contexto, la presente investigación fue importante, porque la transformación digital, está dentro de las metas estratégicas del Poder Judicial, lo que, “supone la modernización del sistema de justicia, en lo referido a las facilidades de acceso del ciudadano de modo virtual o remoto, así como en el uso de la tecnología y plataformas informáticas en la tramitación misma de los procesos judiciales” (Poder Judicial del Perú, 2021).

Los principales beneficiarios de la investigación son los ciudadanos, ya que, se pretendió mejorar el servicio para que puedan solucionar sus conflictos o incertidumbre jurídica. Evitando las cargas procesales, el exceso de procedimientos, y demoras de fallos de los jueces o magistrados. Desde el punto de vista metodológico, permitió corroborar las mejores medidas en gestión pública para obtener resultados eficientes en la administración.

Todo ello con el propósito de contribuir en la celeridad y uso de la tecnología, ya que, esto representaría mejoras en las atenciones, además de una gestión oportuna y efectiva, lo que podría influir de manera positiva en el funcionamiento del poder judicial en su conjunto.

Es preciso señalar que la presente investigación contó con los recursos: humano, materiales, financieros, de tiempo y además contó con acceso a la información acerca del desarrollo del tema de investigación.

La estructura de la presente investigación se detalla a continuación:

En el Capítulo I – Marco Teórico, se presentan los antecedentes nacionales, e internacionales, las bases teóricas, y las definiciones de términos básicos relacionados con la presente investigación.

En el Capítulo II – Preguntas y Operacionalización de Variables, en este capítulo se presenta la matriz de operacionalización de variables, sus definiciones conceptuales, operacionales, dimensiones e indicadores.

En el Capítulo III – Metodología de la investigación, se presenta el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas de gestión y estadísticas para el procesamiento de la información, y aspectos éticos.

Luego, en el Capítulo IV – Resultados y propuesta de valor, se presentan los resultados obtenidos en la presente investigación producto del cuestionario aplicado, así como también se presentan el desarrollo de los objetivos planteados.

En el Capítulo V – Discusión, se presentan las comparaciones de los resultados de otras investigaciones, con los resultados del presente estudio.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones, las mismas que se encuentran relacionadas de manera directa con los problemas y objetivos planteados.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **1.1.1 Antecedentes Internacionales**

En Guayaquil, (Martínez, 2021) en la investigación titulada “Uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación: implementación del expediente electrónico”, se planteó como objetivo optimizar la asociación entre el Estado y los ciudadanos mediante de la modernización de las funciones del Estado. (Martínez, 2021) a través de un análisis bibliográfico concluyó que, la “tecnología de la Información y Comunicación (TIC) ha transformado el modo de proporcionar servicios gubernamentales a nivel global”, sin embargo, en Ecuador la implementación del expediente electrónico se considera ineficiente y lenta.

En Bogotá, (Ferro, Novoa, & Rodríguez, 2018) realizaron una investigación titulada “El expediente judicial electrónico: un instrumento necesario para garantizar el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia y materializar el principio de eficacia en la jurisdicción contencioso-administrativa”, cuyo objetivo fue observar la necesidad de los expedientes judiciales electrónicos y sus garantías en la administración de justicia; a través de un análisis bibliográfico. (Ferro, Novoa, & Rodríguez, 2018) concluyeron que, la implementación de los expedientes electrónicos garantizará el derecho al ciudadano de tener acceso a la administración de justicia, sin embargo, requiere de recursos económicos, materiales, y humanos para poderse materializar.

En Villavicencio, (Ramírez & Molina, 2021) en el análisis sobre “el acceso a la justicia en tiempos de Covid-19”, cuyo objetivo fue implementar el acceso al uso de las tecnologías de la comunicación y la información en las actuaciones judiciales, de acuerdo a un enfoque cualitativo. (Ramírez & Molina, 2021) llegaron a la conclusión que, “el sistema de justicia requiere de un organismo ágil y transparente, siendo la principal deficiencia la falta de acceso a la justicia en algunas zonas, donde no cuentan con personal idóneo para resolver casos y así evitar casos de impunidad”.

### **1.1.2 Antecedentes Nacionales**

En el estudio de (Conga & Pantoja, 2018) titulado “Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018”, cuyo objetivo establecer la asociación entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de calidad. Metodológicamente, se siguió un enfoque cuantitativo, no experimental. En los resultados de (Conga & Pantoja, 2018) se apreció que, el 11,9% considera que, la implementación del expediente judicial electrónico es deficiente; el 26,9% que es regular; por otro lado, el 59,7% expresa que es bueno. Por otro lado, para el caso de la gestión de la calidad, el 9% de los encuestados opinan que es deficiente; 35,8% sostiene que es regular; 52,2% manifiesta que es bueno y 3% señala que es excelente. (Conga & Pantoja, 2018) concluyó que, “los argumentos estadísticos permitieron establecer que, hay una asociación significativa entre la implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho”.

Desde otro punto de vista, (Bravo, 2020) se planteó analizar “la inversión en gestión de calidad y su impacto en la implementación del expediente judicial electrónico de la Corte Superior de Justicia de Lima”. En los resultados se apreció que, el 88% de los encuestados reconoce que la capacitación del recurso humano es significativa en la innovación tecnológica para mejorar los procesos judiciales. Por otro lado, el 77% considera que el actual formato digital no contiene las operaciones con otras instituciones. (Bravo, 2020) concluyó que, “el Poder Judicial se enfrenta a muchas insuficiencias en el presupuesto, por lo que debe manejarse con criterios de eficiencia, eficacia y calidad en herramientas tecnológicas”.

Así mismo, (Quispe, 2018) realizó un estudio sobre “el expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú”, cuyo objetivo principal fue establecer la influencia de los expedientes en la administración de justicia, a través de un enfoque cualitativo. (Quispe, 2018) concluyó que, el expediente judicial electrónico representará la interoperatividad de la administración de justicia; lo que contribuirá a un mejor control de la información; agilizando los procesos; y, aproximando la administración de justicia a la ciudadanía.

En la investigación (Vargas, 2020) titulada “La administración y la tecnología de la información y comunicación en los juzgados penales del Poder Judicial del Perú, 2018”, se buscó conocer la asociación entre la administración de justicia y la Tecnología de la Información y Comunicación. Aplicando un estudio correlacional. Entre los resultados se tiene que, los colaboradores de los juzgados penales de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte están de acuerdo en un 32,28% con la Tecnología de la Información y Comunicación, mientras que un 20,63% de los

colaboradores está indeciso, el 23,28% en completo desacuerdo, y el 7,41% en desacuerdo. Por otro lado, el 39,68% de los colaboradores entrevistados están en completo desacuerdo con los planes de economía y finanzas, mientras que un 30,16% de los colaboradores está de acuerdo. (Vargas, 2020) concluyó que, “existe una asociación entre la administración y la tecnología de la información y comunicación en los juzgados penales del Poder Judicial en el Perú, según el coeficiente Tau b de Kendall 0,697”.

## **1.2 Bases Teóricas**

### **1.2.1 Sistemas de justicia con las TIC**

En principio, los sistemas de justicia perenemente han sido órganos administrativos, con la potestad de intervenir en las entidades y sedes judiciales, cuando sean requeridas. Con la finalidad de atender a los usuarios cuando lo soliciten. Sin embargo, tras la globalización y habiendo acceso de la tecnología, surge la idea en aplicar las TIC en todo ámbito.

De tal forma que, las instituciones del sistema de justicia han impulsado en modernizarse en cuanto al uso de herramientas tecnológicas de la información y comunicación (Lillo, 2016). Con el propósito de gestionar y fortalecer el aparato de justicia y el buen servicio al usuario. Es por ello que, (Lillo, 2016), expresa que:

El uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en la Administración de justicia, puede ser un beneficio en el funcionamiento, para obtener mayor información y transparencia sobre el funcionamiento de la justicia, y ofrecerla de manera más eficaz y eficiente; los justiciables pueden relacionarse directamente con la justicia, lo que les puede facilitar el acceso a la misma.

En ese sentido, cuando se implementa las TIC en las sedes judiciales, se incorporan buenos funcionamientos de justicia, ahorro de tiempo y trabajo humano, obteniendo informaciones claras respecto a los expedientes electrónicos y otros.

Por lo que, se abre el camino en definir la ampliación de términos que tienen relación con el sistema de justicia; y con las tecnológicas de la información y comunicación; como el derecho informático, informática jurídica, gobierno electrónico, justicia electrónica, cibernética judicial y seguridad jurídica.

### **1.2.2 Implementación del expediente judicial electrónico**

El expediente judicial electrónico conforme lo establece el (Poder Judicial del Perú, 2017) en su respectivo reglamento, “es 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”.

En este sentido, el (Poder Judicial del Perú, 2021) explica que, los expedientes electrónicos dentro del marco de la pandemia, han sido una herramienta que ha permitido reforzar la eficacia en la gestión en los procesos judiciales. Este de acuerdo al (Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2017) nace de la necesidad de incluir las nuevas tecnologías de la información y comunicación en los procesos judiciales, para asegurar la velocidad y la transparencia en la solución de conflictos en los órganos jurisdiccionales. En otras palabras, estos expedientes constituyen una herramienta, que requiere de un software apropiado, para la presentación de documentos a través de la mesa de partes electrónicas, y que el personal se encuentre capacitado para su manejo.

Por ello las dimensiones de estudios se centrarán en la mesa de partes electrónicas, la infraestructura tecnológica y las capacitaciones virtuales. La mesa

de partes electrónica “es el servicio web de recepción de documentos presentados por las partes que intervienen el proceso judicial” (Poder Judicial del Perú, 2017). Entre los aspectos que se consideran en las mesas de partes son: la presentación electrónica de documentos, el acceso, y la observación de documentos digitalizados. En este sentido, la presentación electrónica de documentos se realiza a través de la mesa de partes, utilizando una casilla electrónica otorgada por el poder judicial. Posteriormente, si algunas de las partes involucradas consideren que, la “información digitalizada no cumple con la condiciones o exactitud necesaria, se podrá formular una observación ante el órgano jurisdiccional que corresponda” (Poder Judicial del Perú, 2017).

La Infraestructura tecnológica consiste en el “software, equipamiento e instalaciones en las sedes judiciales, para asegurar la sostenibilidad y mejoramiento de las condiciones de operatividad e implementación del Expediente Judicial Electrónico” (Poder Judicial del Perú, 2021). Se entiende como los medios para garantizar la sostenibilidad, el mejoramiento de la Red y el equipamiento, así como el mantenimiento del sistema para “mejorar el módulo de archivo, custodia y seguridad de documentos de los expedientes” (Poder Judicial del Perú, 2021).

Además, el (Poder Judicial del Perú, 2021) sostiene que, el Personal jurisdiccional y administrativo debe estar capacitado adecuadamente para el uso de las tecnologías, promoviendo de manera virtual orientaciones a usuarios internos o externos, sobre la operatividad del expediente electrónico judicial como herramienta tecnológica, lo que contribuye en la incorporación de mejoras continuas, conforme a las necesidades de los usuarios.

### **1.2.3 Calidad de servicio de justicia**

La calidad de servicio de justicia según (Herrera, 2014) “trae implícita la existencia de un Gobierno que administra justicia, partiendo de la existencia de un conflicto puesto a su conocimiento, mediante la realización de un proceso”. En otras palabras, el sistema de administración de justicia ofrece a los ciudadanos un servicio que debe garantizar la seguridad jurídica y la celeridad en los procesos.

En este sentido, la calidad de servicio de justicia está directamente relacionada con la independencia, eficiencia y calidad de la justicia, a través de: la carga procesal, la demora en los procesos y el presupuesto (Gutiérrez, 2015).

La carga procesal, se entiende como un fenómeno que afecta a los juzgados y consiste en la cantidad de procesos que se ingresan en los juzgados. Desde la concepción de Hernández citado por

La carga procesal, “es el número de escritos y demandas que ingresan al poder judicial, así como los trámites internos que generan acumulación en el despacho judicial” (Carreño, 2018). La carga procesal se puede estimar de acuerdo a los expedientes que ingresan y la capacidad de respuesta de juzgado, así como la productividad de cada sala (Gutiérrez, 2015).

Otro de los aspectos que se asocia a la calidad de la justicia, tiene que ver con la demora en los procesos judiciales. (Gutiérrez, 2015) sostiene que, la demora en el proceso es uno de los principales problemas en los sistemas de justicia, algunos procesos demoran entre 46 a 49 meses, cuando deberían tener una duración de 5 meses máximo año y medio. Algunos de los factores que influyen en la demora procesal son la excesiva carga procesal, las notificaciones de las resoluciones judiciales, y la provisionalidad de los jueces. Según el informe presentado por (Gutiérrez, 2015) los juzgados tienden asignar jueces provisionales, o los cambian

contrastantemente, se ven afectadas las actividades por las huelgas de los trabajadores del juzgado o la ausencia de jueces durante las tardes.

La calidad de justicia también se asocia con la asignación presupuestal, de acuerdo a lo sostenido por Ticona citado por (Gutiérrez, 2015) “el Poder Judicial requiere una asignación de recursos presupuestales acorde con la alta misión que cumple en beneficio de la población en general, toda vez que la administración de justicia es pilar fundamental para preservar y fortalecer la democracia y el Estado de derecho, coadyuvando a la seguridad jurídica”. La calidad del presupuesto se puede medir conforme a la competitividad de los recursos humanos, y los recursos financieros del poder judicial.

### **1.3 Definición de Términos Básicos**

**Documentos:** “Medio de comunicación electrónico o físico con el cual se hace constar los datos fidedignos o susceptibles de ser empleados para probar comunicar algo” (Poder Judicial del Perú, 2017).

**Escaneo de documentos:** “Consiste en convertir un documento físico en un archivo digital, mediante el uso de un escáner” (Poder Judicial del Perú, 2017)

**Mesas de Partes:** “Es el área responsable de la recepción de los instrumentos presentados por las partes que intervienen en el proceso judicial” (Poder Judicial del Perú, 2017).

**Interoperabilidad:** “habilidad de las instituciones del sistema de justicia y de sus sistemas de información para interactuar con objetivos consensuados y comunes, con el fin de obtener beneficios mutuos” (Consejo para la Reforma del sistema de Justicia, 2021).

**Justicia Digital:** “Es una herramienta de política pública que consiste en el uso de las tecnologías en la función jurisdiccional. Su fundamento es cumplir con el derecho de acceso al servicio de administración de justicia en condiciones de oportunidad” (Moya, 2020).

**Mesa de partes electrónica:** “Es el servicio web de recepción de documentos presentados por las partes que intervienen el proceso judicial” (Poder Judicial del Perú, 2017).

**Servicios de justicia:** “todas aquellas actividades que realizan las instituciones del sistema de justicia para garantizar el efectivo acceso a la justicia de las personas y la protección de sus derechos fundamentales y de la institucionalidad democrática” (Consejo para la Reforma del sistema de Justicia, 2021).

**Sistema de justicia:** “conjunto de instituciones, principios, normas, procedimientos, técnicas e instrumentos establecidos para garantizar el acceso a la justicia de las personas” (Consejo para la Reforma del sistema de Justicia, 2021).

## **CAPÍTULO II: PREGUNTAS Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

El (Consejo para la Reforma del sistema de Justicia, 2021) sostiene que, los principales problemas de la administración de justicia se asocian con la “ausencia de información e interconexión entre las entidades competentes, la demora de los procesos judiciales y a la insuficiencia de un control ético apropiado para jueces y fiscales”. Entre los problemas más alarmantes de la calidad del servicio de justicia se encuentra la demora en los procesos, la excesiva carga procesal, la ausencia de los jueces y el escaso presupuesto, lo que se refleja en el descontento de los servidores y de los ciudadanos.

Bajo la concepción de lo antes expuesto, se buscó establecer de qué manera, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021. Siendo los principales beneficiarios de la investigación los ciudadanos, ya que, se pretendió proponer mejoras en el servicio para que puedan solucionar sus conflictos o incertidumbre jurídica. Evitando las cargas procesales, el exceso de procedimientos, y demoras de fallos de los jueces o magistrados. Desde el punto de vista metodológico, permitió corroborar las mejores medidas en gestión pública para obtener resultados eficientes en la administración.

Es preciso señalar que la presente investigación contó con los recursos: humano, materiales, financieros, de tiempo y además contó con acceso a la información acerca del desarrollo del tema de investigación. La metodología fue descriptiva-explicativa, de nivel correlacional. La finalidad del estudio fue evaluar el estado actual de la implementación de los expedientes judiciales y la calidad de servicio de justicia, para fortalecer la gestión del sistema de justicia, así como tomar acciones que permitan a la institución recuperar la confianza de los ciudadanos.

## **2.1 Operacionalización de variables**

### **2.1.1 Variable Independiente**

La variable independiente fue la implementación del expediente judicial electrónico, estos expedientes se entienden 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” (Poder Judicial del Perú, 2017).

El Expediente Judicial Electrónicos se crea para asegurar la celeridad y la transparencia en la solución de los conflictos, a través de: la mesa de partes electrónicas, la infraestructura tecnológica y las capacitaciones virtuales (Poder Judicial del Perú, 2021).

### **2.1.2 Variable Dependiente**

La variable dependiente fue la calidad de servicio de justicia, que según (Herrera, 2014) “trae implícita la existencia de un Estado (Gobierno) que administra justicia (leyes) a partir de la existencia de un conflicto puesto a su conocimiento, mediante la realización de un proceso”.

Asimismo, desde la perspectiva de (Gutiérrez, 2015) la calidad de servicio de justicia está directamente relacionada con la independencia, eficiencia y calidad de la justicia través de: la carga procesal, la demora en los procesos y el presupuesto.

## 2.2 Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
<b>Implementación del expediente judicial electrónico</b>	El expediente judicial electrónico es 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)	Expediente Judicial Electrónicos se crea por la necesidad de incorporar las nuevas TIC en los procesos judiciales, a efecto de asegurar la celeridad y la transparencia en la solución de los conflictos, a través de la mesa de partes electrónicas, la infraestructura tecnológica y las capacitaciones virtuales. (Poder Judicial del Perú, 2021)	Mesa de partes electrónicas	Presentación electrónica de documentos
				Acceso a la mesa de partes electrónica
				Observación de documentos digitalizados
			Infraestructura tecnológica	Sostenibilidad
				Mejora de Red
				Mejora de equipamiento
				Mantenimiento del sistema
Capacitaciones virtuales	Capacitaciones virtuales			
	Mejoras continuas			
VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES
<b>Calidad de justicia</b>	Calidad justicia trae implícita la existencia de un Estado (Gobierno) que administra justicia (leyes) a partir de la existencia de un conflicto puesto a su conocimiento, mediante la realización de un proceso (Herrera, 2014)	La calidad de justicia está directamente relacionada con la independencia, eficiencia y calidad de la justicia través de: la carga procesal, la demora de los procesos y el presupuesto (Gutiérrez, 2015)	Carga procesal	Capacidad de respuesta
				Productividad de cada sala
			Demora de los procesos	Plazos procesales
				Excesiva carga procesal
				Notificación de las resoluciones judiciales
				Provisionalidad de los jueces
			Presupuesto	Recursos humanos
Recursos financieros del Poder Judicial				

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **3.1 Diseño Metodológico**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, transversal porque se realizó en un mismo periodo. El diseño fue descriptivo- explicativo, de nivel correlacional, ya que, buscó establecer de qué manera, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima. Para ello, se describió y explicó el comportamiento de las variables, y posteriormente se determinó si influyen entre sí, a través de las pruebas de correlación. Por lo tanto, la investigación fue no experimental, porque no se manipularon las variables, sino que se analizaron dentro de su entorno.

### **3.2 Diseño muestral**

#### **3.2.1 Población**

La población estuvo conformada por 636 servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lima, según el cuadro de asignación de personal del (Poder Judicial del Perú, 2021).

#### **3.2.2 Muestra**

Por tratarse de una población grande, fue necesario aplicar una fórmula de muestreo probabilístico, la cual se presenta a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * (N)(P)(q)}{[E^2 * (N - 1)] + [Z^2(P)(q)]}$$

N = 636 servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lima.

E = 0,046, Error

Z = 1,96 valor de la normal al 95% de confianza

$p = 0,04$ , Probabilidad de que, servidores consideren que la implementación del expediente judicial electrónico es eficiente.

$q = 0,96$ , Probabilidad de que, servidores consideren que la implementación del expediente judicial electrónico no es eficiente.

$$n = \frac{(1,96)^2 * (636)(0,04)(0,96)}{[(0,046)^2 * (636 - 1)] + [(1,96)^2(0,04)(0,96)]} = 63$$

Por lo tanto, la muestra estuvo conformada por 63 servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia de Lima.

### **3.3 Técnicas de Recolección de Datos**

La encuesta fue la técnica utilizada para la recolección de datos, a través de la formulación de un cuestionario, estructurado en dos partes conforme a las variables de estudio. El cuestionario contó con 17 afirmaciones orientadas a describir y explicar el comportamiento de las variables, a través de los indicadores propuestos. Se utilizó la escala de Likert para poder cuantificar los resultados.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, fue realizado a través del Alfa de Cronbach, el mismo que según, (George & Mallery, 2020), una regla general que se aplica a la mayoría de las situaciones es:

$\alpha > 0.9$  — excelente

$\alpha > 0.8$  — bueno

$\alpha > 0.7$  — aceptable

$\alpha > 0.6$  — cuestionable

$\alpha > 0.5$  — pobre

$\alpha < 0.5$  — inaceptable

Una vez aplicado el Alfa de Cronbach, se determinó un valor de 0,921 como se puede apreciar en el cuadro 2, lo que indica que, el instrumento es excelente.

**Cuadro 1- Resumen de procesamiento de casos**

	N	%
Válido	63	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	63	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

**Cuadro 2- Estadísticas de fiabilidad del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	17

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

### 3.4 Técnicas de Gestión y Estadísticas para el Procesamiento de la Información

Para el procesamiento y gestión de la información se utilizó el software SPSS. A continuación, se mencionan algunos de los pasos realizados:

- a) Se creó una base de datos, para almacenar y procesar la información de los cuestionarios.
- b) Se analizaron descriptivamente las respuestas, y se presentó una breve explicación de las tablas.
- c) Se aplicó las pruebas de correlación entre las variables y sus dimensiones.
- d) Finalmente se presentaron las conclusiones y recomendaciones del estudio.

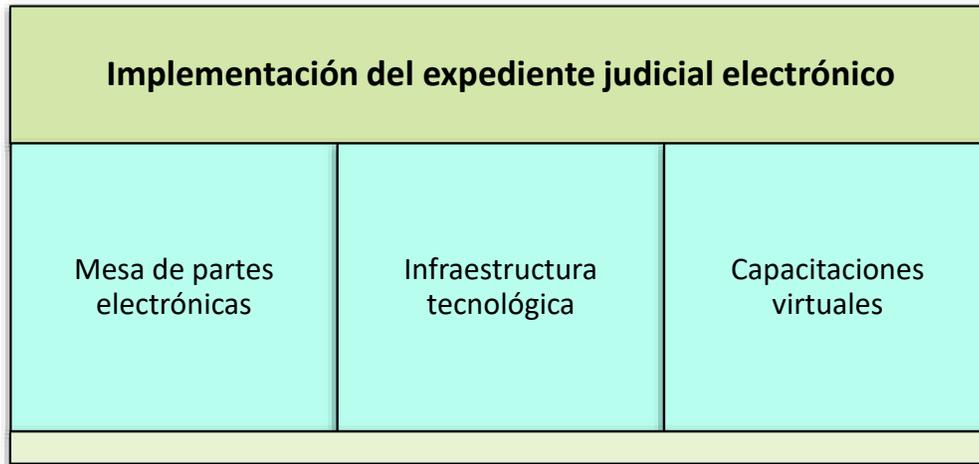
### **3.5 Aspectos Éticos**

Se respetó la veracidad de los datos analizados, de la misma manera se tuvo especial cuidado en los derechos de autor de las fuentes y bibliografía que se citaron en el desarrollo de la investigación.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

### 4.1.- Implementación del expediente judicial electrónico.

A continuación, se presentan los resultados concernientes a la variable implementación del expediente judicial y sus dimensiones, según los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.



#### 4.1.1.- Mesa de partes electrónicas en la Corte Superior de Justicia de Lima.

Seguidamente, se presentan los resultados expresados por los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, respecto a la dimensión Mesa de partes electrónicas.

##### 4.1.1.1.- Procedimiento para la presentación electrónica de documentos.

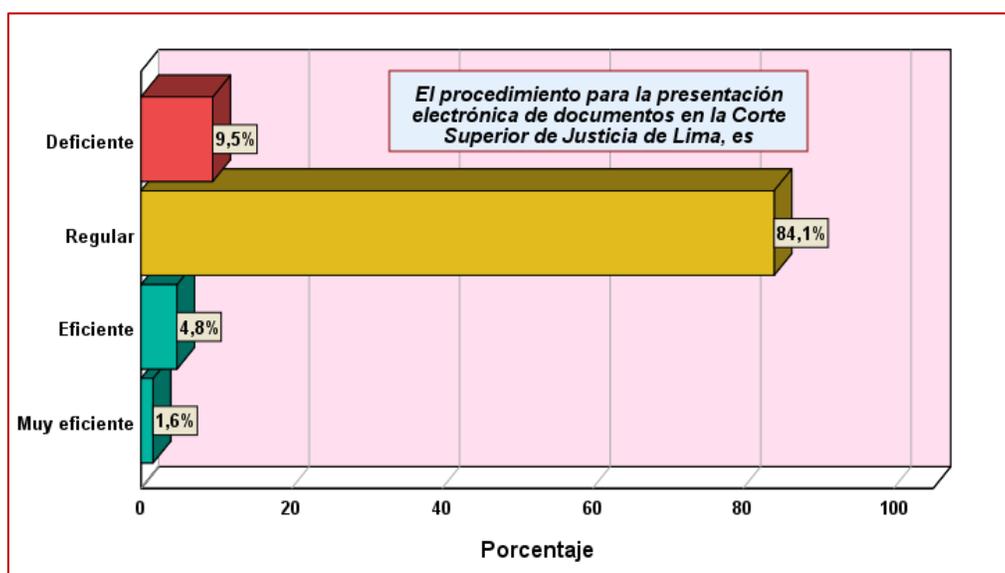
Se encontró en la tabla 1 y figura 1 que, para el 9,5% y el 84,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, el procedimiento para la presentación electrónica de documentos en la Corte Superior es entre deficiente y regular respectivamente. Por otro lado, el 4,8% y el 1,6% de los servidores expresaron que, el procedimiento es eficiente y muy eficiente.

**Tabla 1 Procedimiento para la presentación electrónica de documentos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	9,5	9,5
Regular	53	84,1	93,6
Eficiente	3	4,8	98,4
Muy eficiente	1	1,6	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 1 Procedimiento para la presentación electrónica de documentos**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

4.1.1.2.- Proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica.

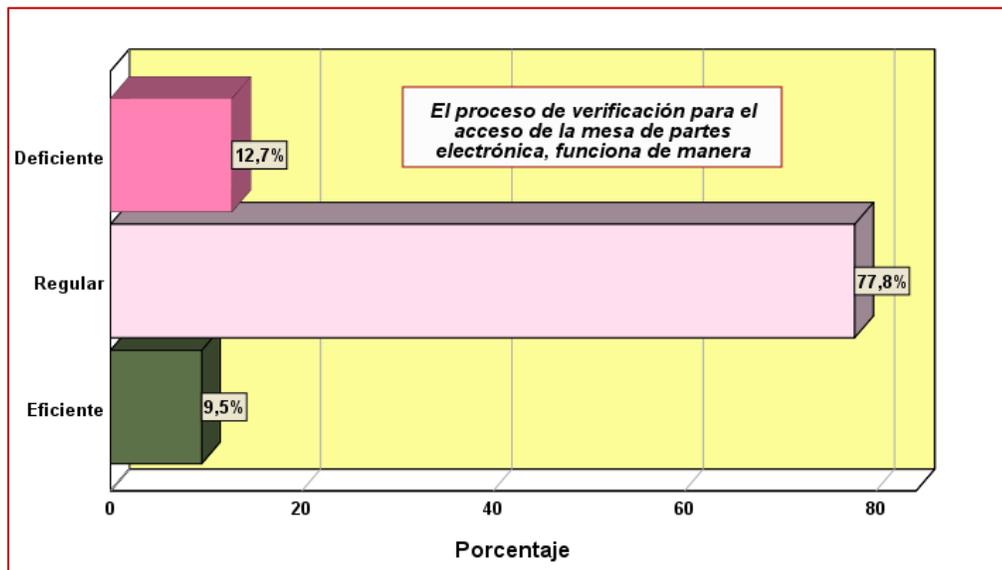
Se observa en la tabla 2 y figura 2 que, para el 12,7% y el 77,8% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, el proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica, funciona de manera deficiente y regular respectivamente, mientras que, solo el 9,5% indicó que funciona de manera eficiente.

**Tabla 2 Proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	8	12,7	12,7
Regular	49	77,8	90,5
Eficiente	6	9,5	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 2 Proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

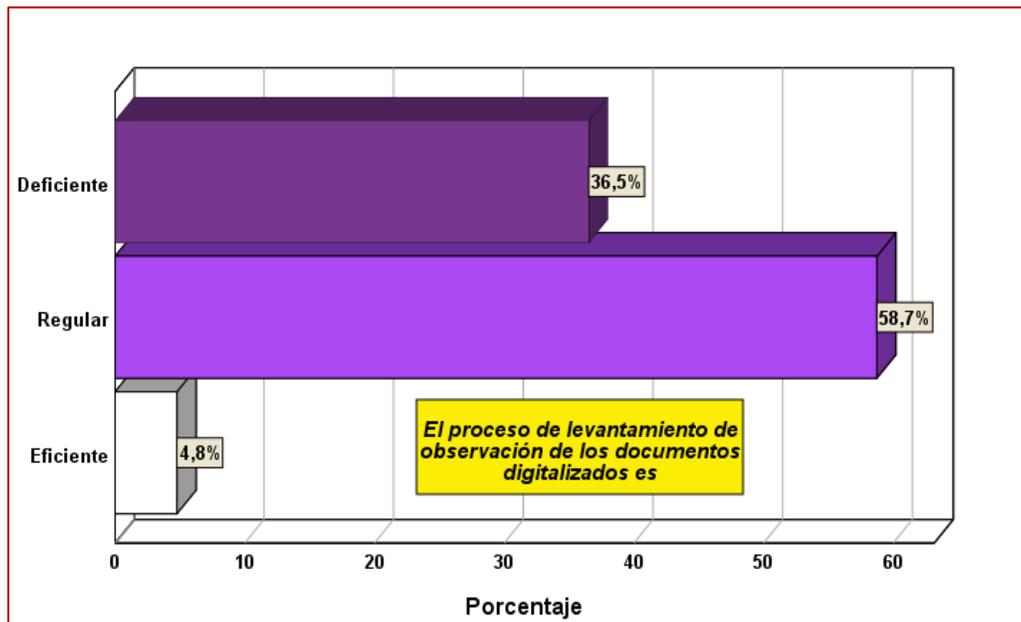
4.1.1.3.- Proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados.

Para el 36,5% y el 58,7% de los servidores entrevistados, el proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados es entre deficiente y regular. En cambio, para el 4,8% de los entrevistados, el proceso es eficiente.

**Tabla 3 Proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	23	36,5	36,5
Regular	37	58,7	95,2
Eficiente	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 3 Proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia

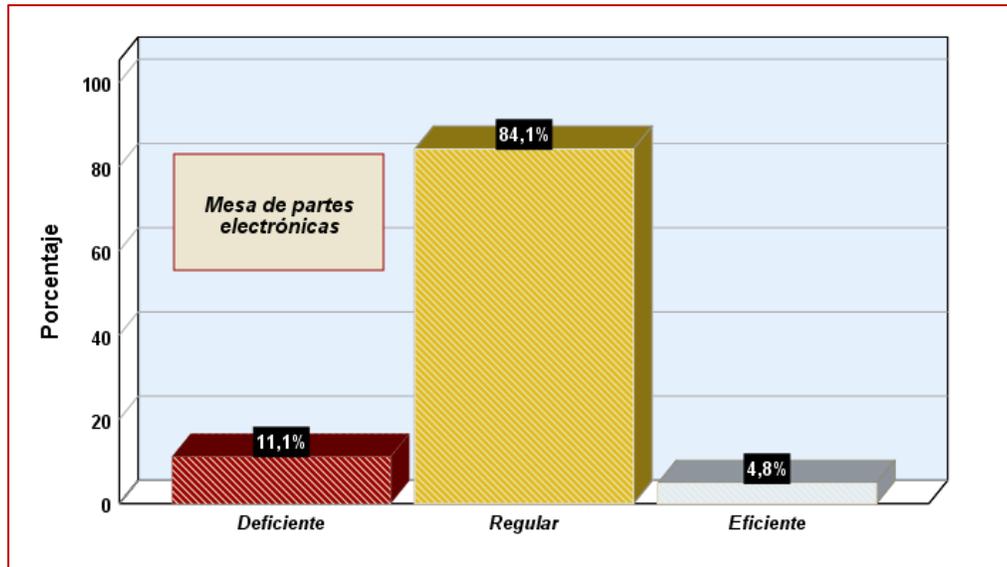
4.1.1.4.-Resumen descriptivo de la dimensión mesa de partes electrónicas.

Se encontró de manera descriptiva en la tabla 4 y figura 4 que, para el 11,1% y el 84,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, las mesas de partes electrónicas respecto a la Implementación del expediente judicial electrónico son entre deficientes y regulares respectivamente. Solo para el 4,8% de los servidores encuestados, las mesas de partes electrónicas son eficientes en la Corte Superior.

**Tabla 4 Resumen descriptivo de la dimensión mesa de partes electrónicas**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	11,1	11,1
Regular	53	84,1	95,2
Eficiente	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 4 Resumen descriptivo de la dimensión mesa de partes electrónicas**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia

#### 4.1.2.- Infraestructura tecnológica en la Corte Superior de Justicia de Lima.

Consecutivamente, se presentan los resultados indicados por los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, respecto a la dimensión Infraestructura tecnológica.

##### 4.1.2.1.- Sostenibilidad de la infraestructura tecnológica.

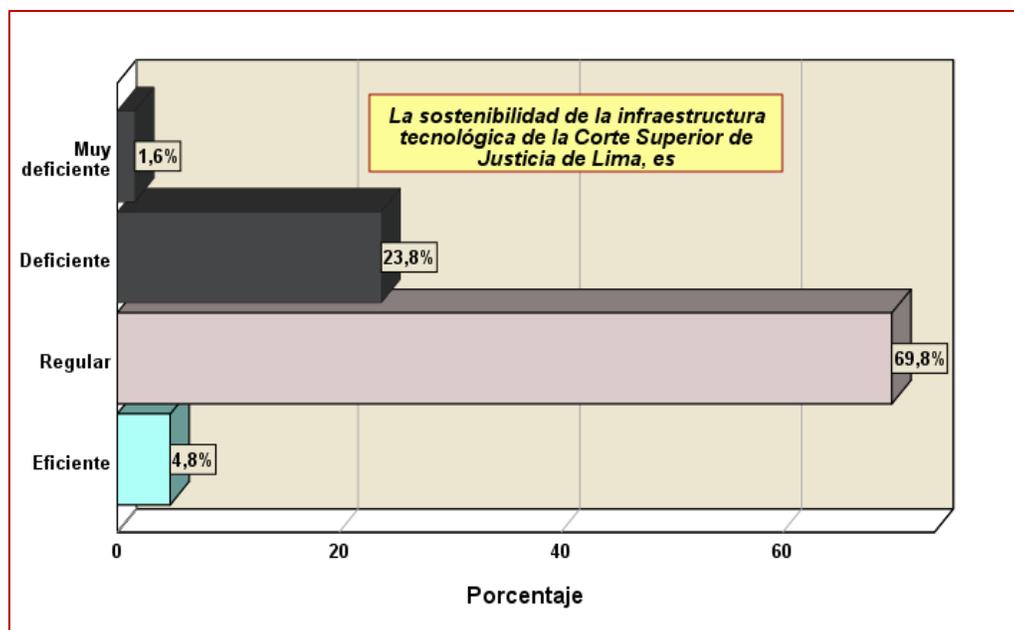
Se aprecia en la tabla 5 y figura 5 que, para el 1,6% y el 23,8% de los entrevistados, la sostenibilidad de la infraestructura tecnológica de la Corte Superior de Justicia de Lima, es entre muy deficiente y deficiente respectivamente. EL 69,8% manifestó que, es regular, mientras que, solo para el 4,8% de los entrevistados, la sostenibilidad de la infraestructura es eficiente.

**Tabla 5 Sostenibilidad de la infraestructura tecnológica**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	1	1,6	1,6
Deficiente	15	23,8	25,4
Regular	44	69,8	95,2
Eficiente	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 5 Sostenibilidad de la infraestructura tecnológica**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.2.- Mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial.

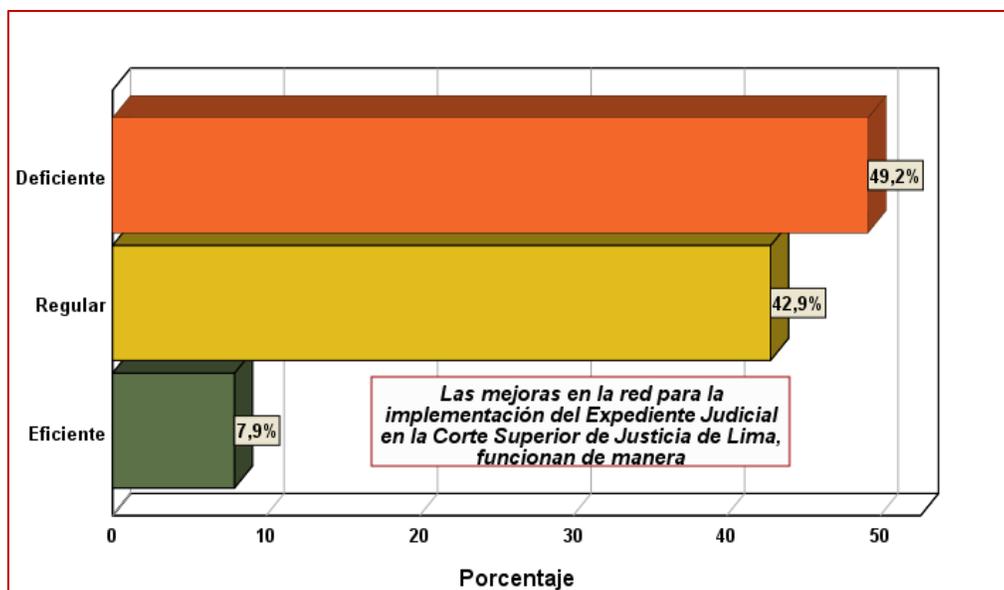
Se puede visualizar en la tabla 6 y figura 6 que, para el 49,2% y el 42,9% de los entrevistados, las mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial en la Corte Superior de Justicia de Lima, funcionan de manera deficiente y regular. Por otro lado, solo el 7,9% de los entrevistados expresaron que, las mejoras en la red funcionan de manera eficiente.

**Tabla 6 Mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	31	49,2	49,2
Regular	27	42,9	92,1
Eficiente	5	7,9	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 6 Mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.3.- Mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico.

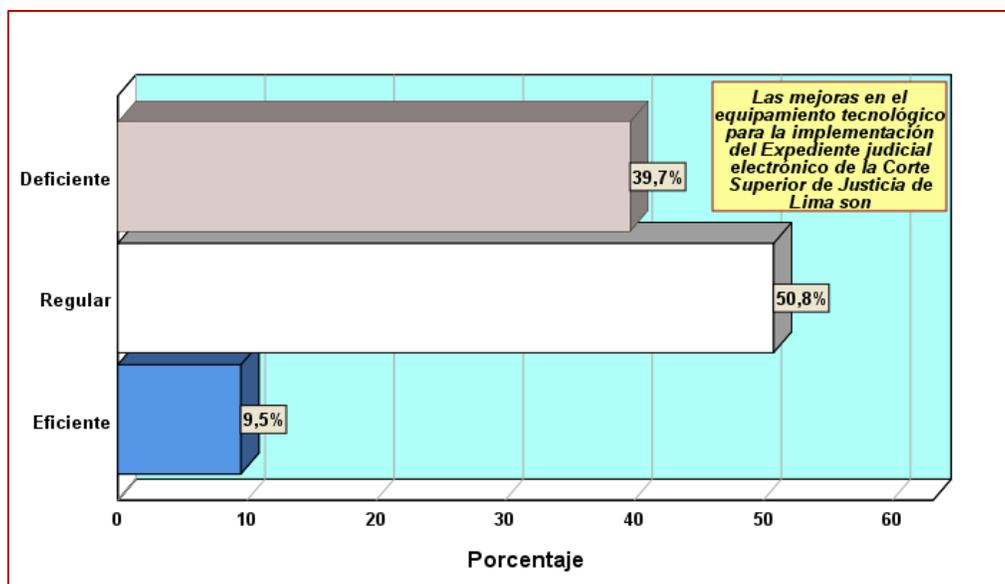
Se observa en la tabla 7 y figura 7 que, para el 39,7% y el 50,8% de los entrevistados, las mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico de la Corte Superior de Justicia de Lima son deficientes y regulares respectivamente. Sin embargo, para el 9,5% de los servidores entrevistados, las mejoras en el equipamiento son eficientes.

**Tabla 7 Mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	25	39,7	39,7
Regular	32	50,8	90,5
Eficiente	6	9,5	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 7 Mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.4.- Mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico.

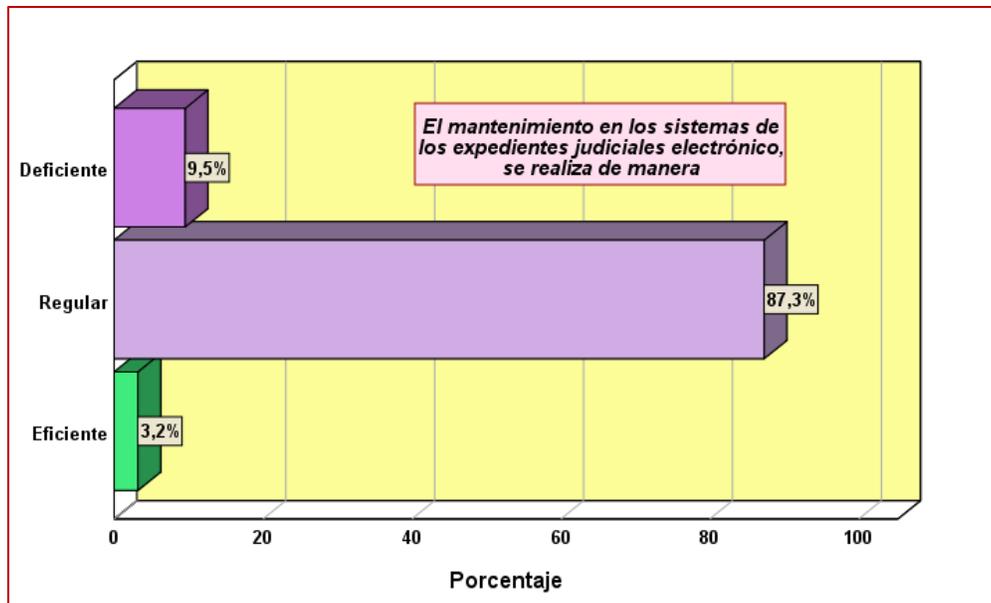
Se puede notar en la tabla 8 y figura 8 que, para el 9,5% y el 87,3% de los entrevistados, el mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico, se realiza de manera deficiente y regular respectivamente. En cambio, solo el 3,2% de los entrevistados expresaron que, el mantenimiento en los sistemas se realiza de manera eficiente.

**Tabla 8 Mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	6	9,5	9,5
Regular	55	87,3	96,8
Eficiente	2	3,2	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 8 Mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.1.2.5.-Resumen descriptivo de la dimensión infraestructura tecnológica.

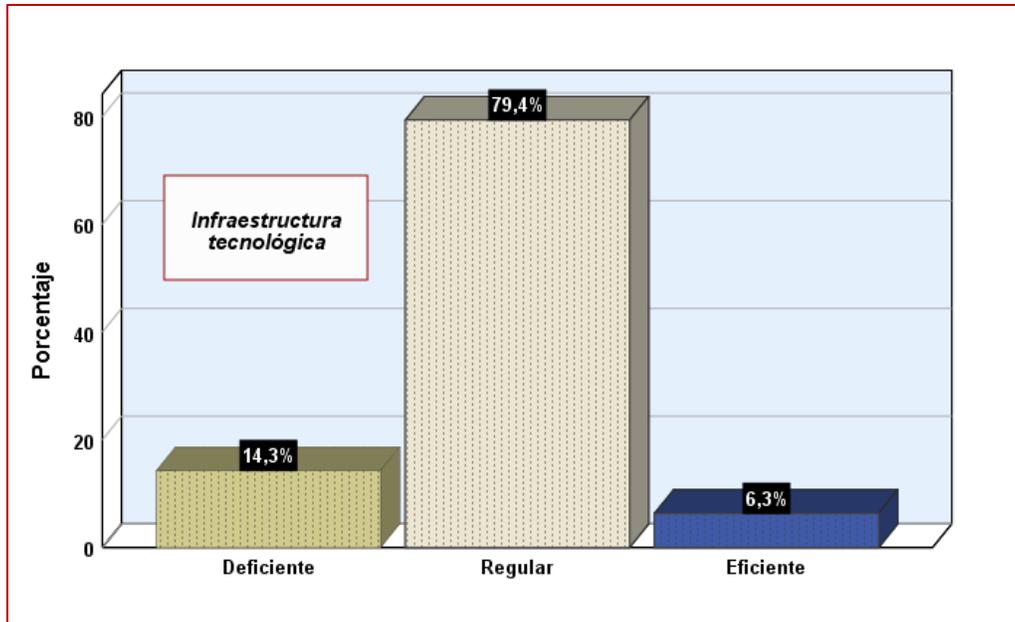
De manera resumen se encontró en la tabla 9 y figura 9 que, para el 14,3% y el 79,4% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la infraestructura tecnológica respecto a la Implementación del expediente judicial electrónico es entre deficiente y regular respectivamente. Por otro lado, solo para el 6,3% de los servidores encuestados, la infraestructura tecnológica es eficiente en la Corte Superior.

**Tabla 9 Resumen descriptivo de la dimensión infraestructura tecnológica**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	14,3	14,3
Regular	50	79,4	93,7
Eficiente	4	6,3	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 9 Resumen descriptivo de la dimensión infraestructura tecnológica**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### **4.1.3.- Capacitaciones virtuales en la Corte Superior de Justicia de Lima.**

A continuación, se presentan los resultados encontrados por los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, respecto a la dimensión Capacitaciones virtuales

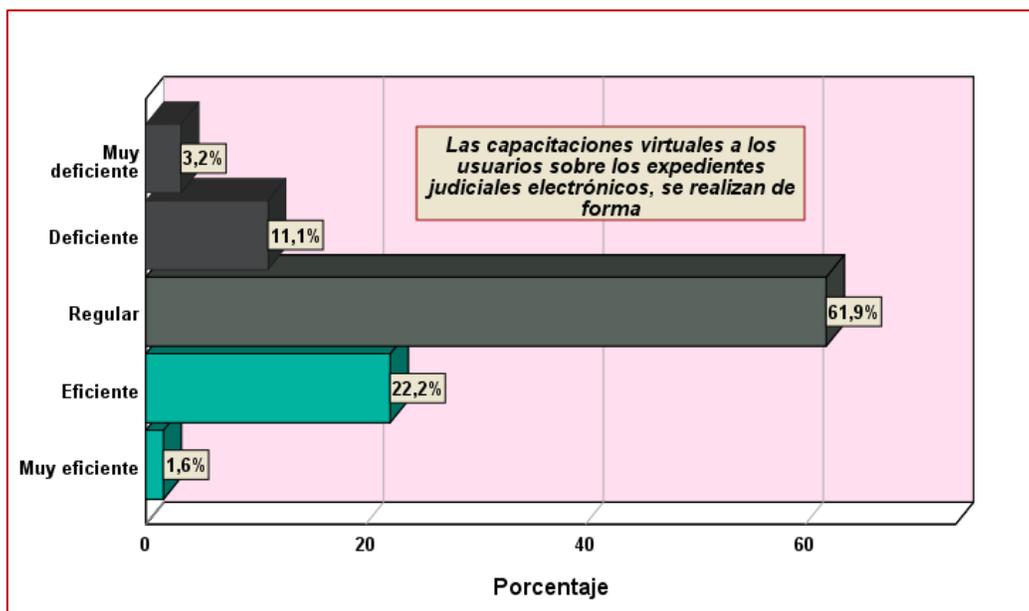
##### *4.1.3.1.- Capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos.*

En la tabla 10 y figura 10 se muestra que, para el 3,2% y el 11,1% de los encuestados, las capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos, se realizan de forma muy deficientes y deficientes respectivamente. Según el 61,9% de los encuestados, las capacitaciones virtuales se realizan de manera regular, en cambio, el 22,2% y el 1,6% de los mismos indicaron que, se realizan de manera eficiente y muy eficiente.

**Tabla 10 Capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	2	3,2	3,2
Deficiente	7	11,1	14,3
Regular	39	61,9	76,2
Eficiente	14	22,2	98,4
Muy eficiente	1	1,6	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 10 Capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia

4.1.3.2.- Capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos.

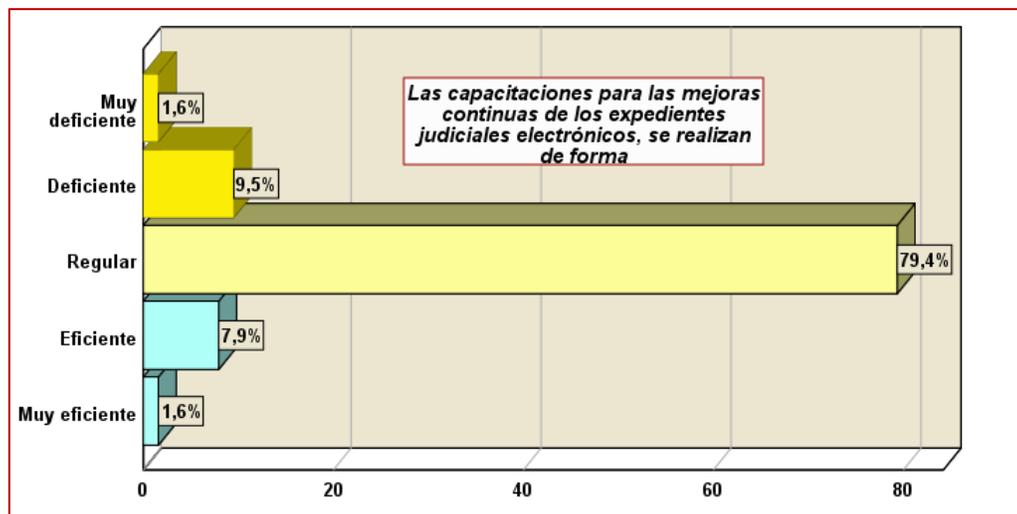
Según el 1,6% y el 9,5% de los servidores entrevistados, las capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos, se realizan de forma muy deficiente y deficiente respectivamente. El 79,4% manifestó que, se realizan de manera regular, mientras que, solo para el 7,9% y el 1,6% de los servidores, las capacitaciones se realizan de manera eficiente y muy eficiente.

**Tabla 11 Capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	1	1,6	1,6
Deficiente	6	9,5	11,1
Regular	50	79,4	90,5
Eficiente	5	7,9	98,4
Muy eficiente	1	1,6	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 11 Capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.1.3.3.-Resumen descriptivo de la dimensión capacitaciones virtuales.

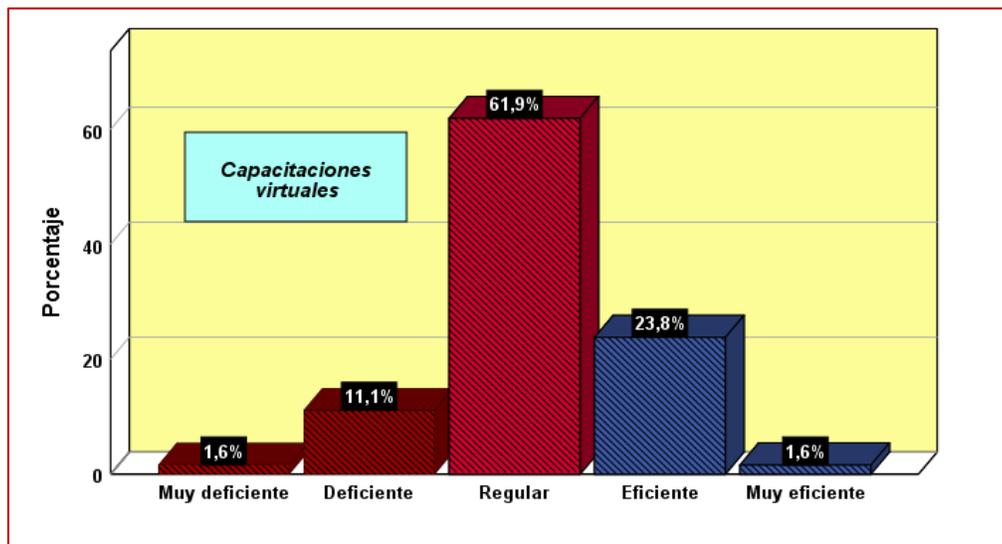
En resumen, se puede visualizar en la tabla 12 y figura 12 que, para el 1,6% y el 11,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, las capacitaciones virtuales respecto a la Implementación del expediente judicial electrónico se realizan de manera muy deficiente y deficiente respectivamente. Según el 61,9% las capacitaciones virtuales se realizan de manera regular, mientras que, para el 23,8% y el 1,6% se realizan de manera eficiente y muy eficiente.

**Tabla 12 Resumen descriptivo de la dimensión capacitaciones virtuales**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy deficiente	1	1,6	1,6
Deficiente	7	11,1	12,7
Regular	39	61,9	74,6
Eficiente	15	23,8	98,4
Muy eficiente	1	1,6	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 12 Resumen descriptivo de la dimensión capacitaciones virtuales**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

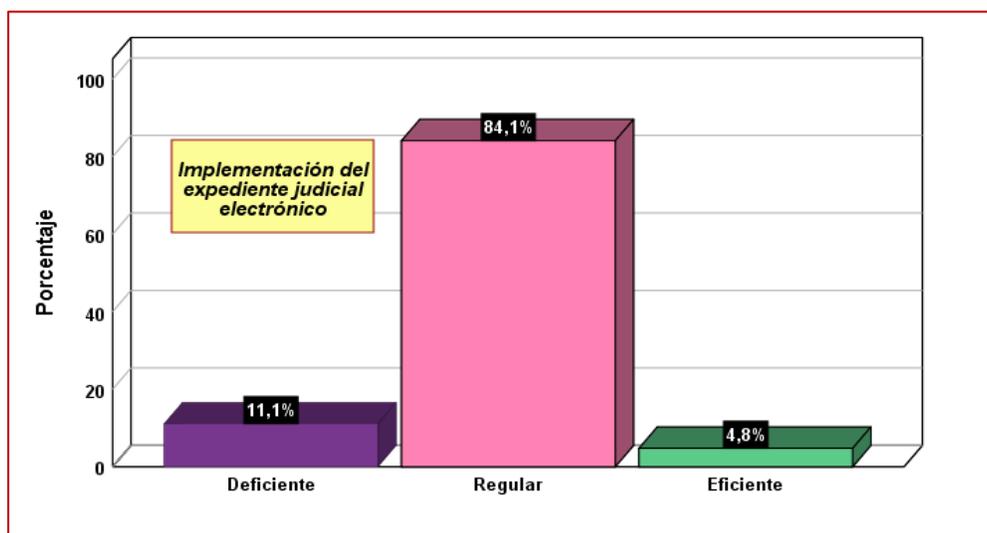
#### 4.1.4.- Resumen general de la Implementación del expediente judicial electrónico.

Se puede visualizar a continuación que, para el 11,1% y el 84,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la implementación del expediente judicial electrónico, es entre deficiente y regular respectivamente. Por otra parte, solo para el 4,8% de los servidores encuestados, la implementación del expediente judicial electrónico en la corte superior es eficiente. Estos resultados mencionados se presentan a continuación en la tabla 13 y figura 13:

**Tabla 13 Resumen general de la Implementación del expediente judicial electrónico**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Deficiente	7	11,1	11,1
Regular	53	84,1	95,2
Eficiente	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia

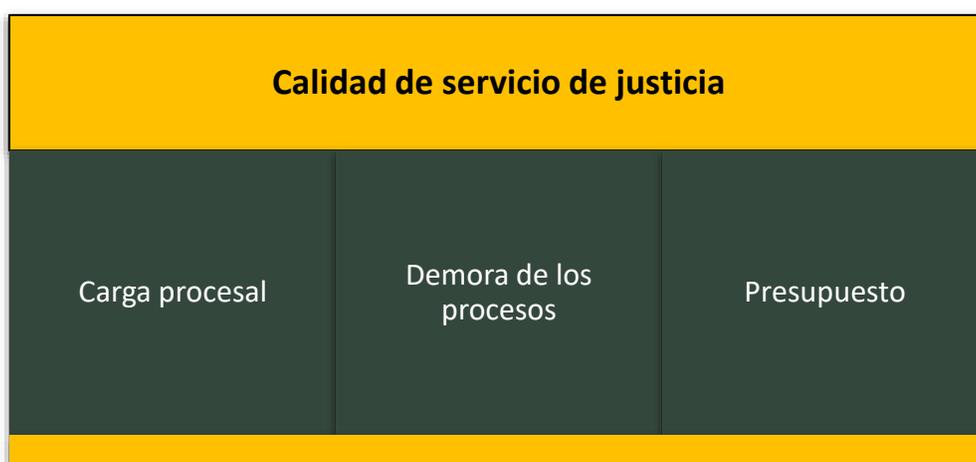


**Figura 13 Resumen general de la Implementación del expediente judicial electrónico**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.- Calidad de servicio de justicia.

Posteriormente, se presentan los resultados referentes a la variable calidad de servicio de justicia y sus dimensiones, según los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.



##### 4.2.1.- Carga procesal en la Corte Superior de Justicia de Lima.

A continuación, se presentan los resultados según lo expresado por los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, respecto a la dimensión carga procesal.

###### *4.2.1.1.- Capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos.*

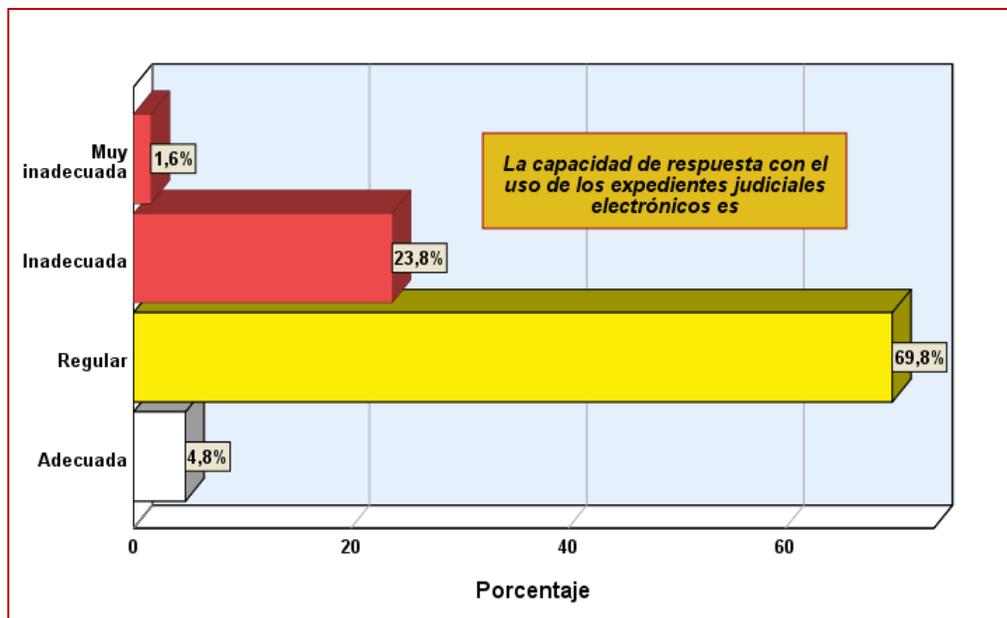
Se presenta en la tabla 15 y figura 15 que, para el 1,6% y el 23,8% de los entrevistados, la capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos es entre muy inadecuada e inadecuada respectivamente. El 69,8% indicó que, es regular, mientras que solo para el 4,8% la capacidad de respuesta es adecuada.

**Tabla 14 Capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	1,6	1,6
Inadecuada	15	23,8	25,4
Regular	44	69,8	95,2
Adecuada	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 14 Capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

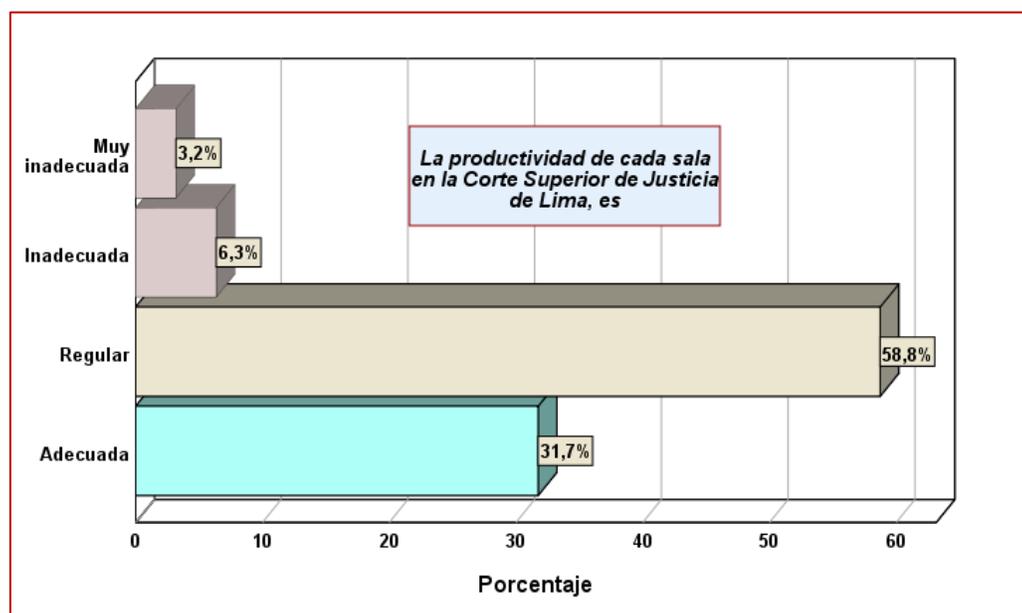
4.2.1.2.- *Productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima.*

Se encontró en la tabla 15 y figura 15 que, para el 3,2% y el 6,3% de los entrevistados, la productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima, es muy inadecuada e inadecuada. Según el 58,8% es regular, en cambio, solo para el 31,7% la productividad es adecuada.

**Tabla 15 Productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	2	3,2	3,2
Inadecuada	4	6,3	9,5
Regular	37	58,8	68,3
Adecuada	20	31,7	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 15 Productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

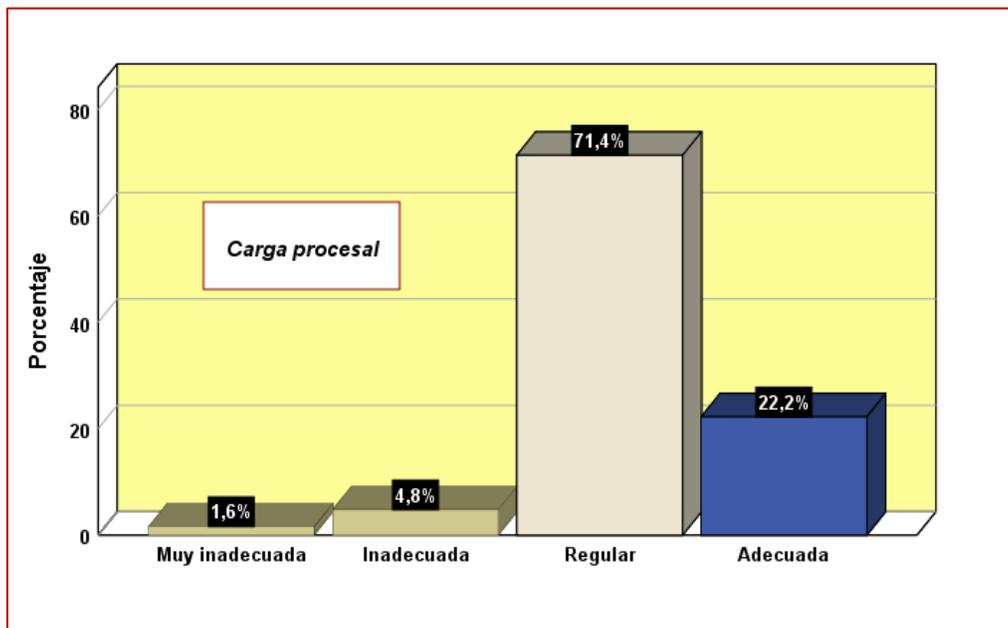
#### 4.2.1.3.- Resumen descriptivo de la dimensión carga procesal.

En resumen, se observa en la tabla 16 y figura 16 que, para el 1,6% y el 4,8% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la carga procesal en la Corte Superior es entre muy inadecuada e inadecuada respectivamente. El 71,4% indicó que la carga es regular, sin embargo, solo el 22,2% de los entrevistados, indicó que, es adecuada.

**Tabla 16 Resumen descriptivo de la dimensión carga procesal**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	1	1,6	1,6
Inadecuada	3	4,8	6,3
Regular	45	71,4	77,8
Adecuada	14	22,2	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 16 Resumen descriptivo de la dimensión carga procesal**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.- Demora de los procesos en la Corte Superior de Justicia de Lima.

Consecutivamente, se exhiben los resultados según lo expresado por los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, respecto a la dimensión demora de los procesos.

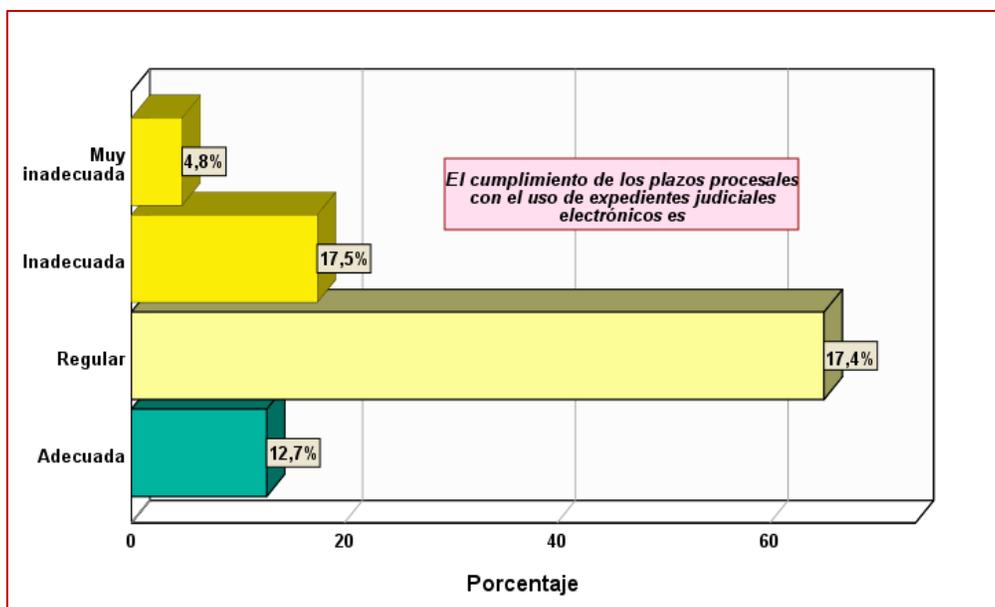
##### 4.2.2.1.- Cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos.

En la tabla 17 y figura 17 se aprecia que, para el 4,8% y el 17,4% de los entrevistados, el cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos es entre muy inadecuada e inadecuada. Igualmente, el 65,1% indicó que, el cumplimiento de los plazos es regular, sin embargo, el 12,7% de los entrevistados, expresaron que, es adecuada.

**Tabla 17 Cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	3	4,8	4,8
Inadecuada	11	17,4	22,2
Regular	41	65,1	87,3
Adecuada	8	12,7	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 17 Cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.2.- Carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos.

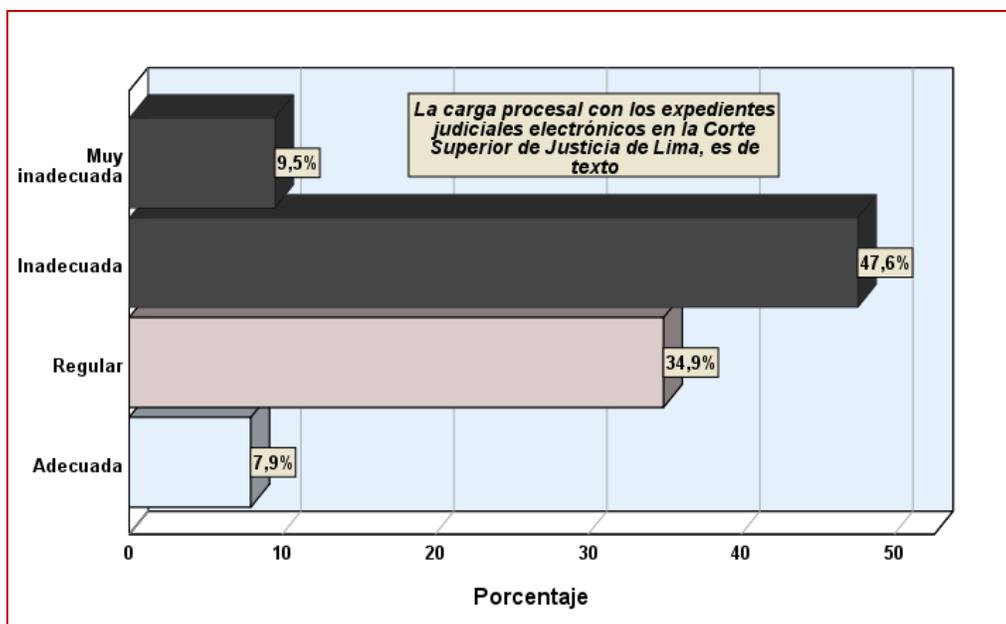
Se aprecia en la tabla 18 y figura 18 que, para el 9,5% y el 47,6% de los entrevistados, la carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos en la Corte Superior de Justicia de Lima, es muy inadecuada e inadecuada respectivamente. El 35% indicó que, es regular, mientras que, solo para el 7,9% la carga procesal es adecuada.

**Tabla 18 Carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	6	9,5	9,5
Inadecuada	30	47,6	57,1
Regular	22	35,0	92,1
Adecuada	5	7,9	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 18 Carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.3.- Notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales.

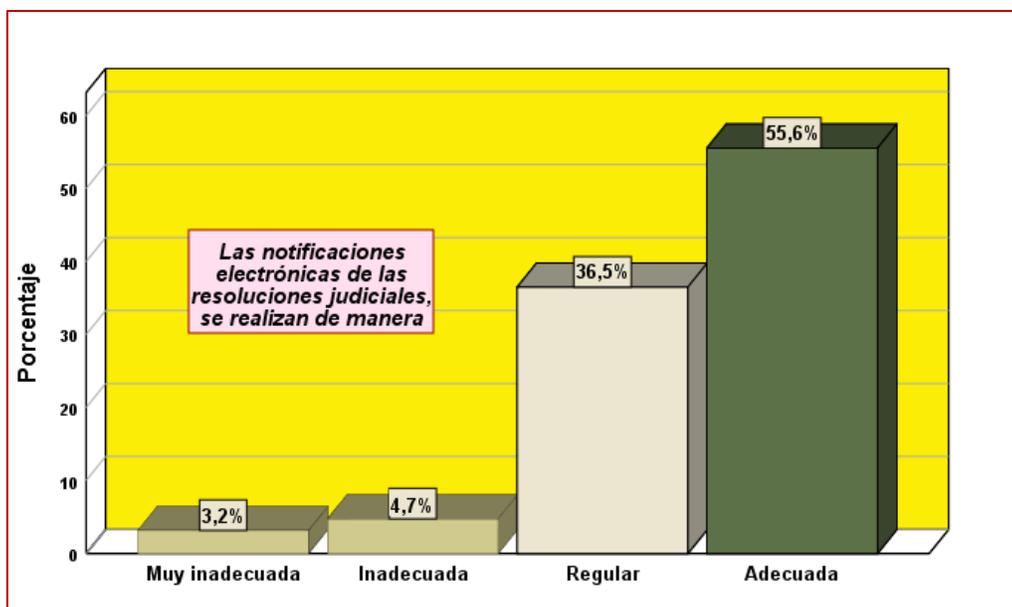
Se puede observar en la tabla 19 y figura 19 que, para el 3,2% y el 4,7% de los entrevistados, las notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales, se realizan de manera muy inadecuada e inadecuada. Según el 36,5% las notificaciones electrónicas se realizan de manera regular, en cambio, el 55,6% manifestó que se realizan de manera adecuada.

**Tabla 19 Notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	2	3,2	3,2
Inadecuada	3	4,7	7,9
Regular	23	36,5	44,4
Adecuada	35	55,6	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 19 Notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.4.- Asignación de los jueces en la Corte Superior de Lima.

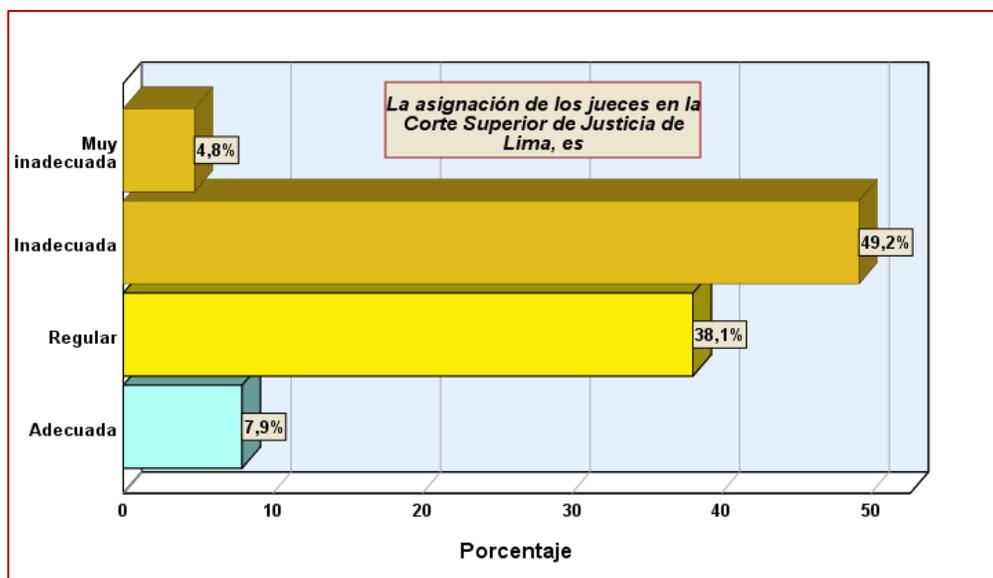
Se aprecia en la tabla 20 y figura 20 que, para el 4,8% y el 49,2% de los encuestados, la asignación de los jueces en la Corte Superior de Justicia de Lima, es muy inadecuada e inadecuada. Asimismo, el 38,1% de los entrevistados indicó que, la asignación es regular, mientras que, solo para el 7,9% es adecuada.

**Tabla 20 Asignación de los jueces en la Corte Superior de Lima**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	3	4,8	4,8
Inadecuada	31	49,2	54,0
Regular	24	38,1	92,1
Adecuada	5	7,9	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 20 Asignación de los jueces en la Corte Superior de Lima**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.2.2.5.-Resumen descriptivo de la dimensión demora de los procesos.

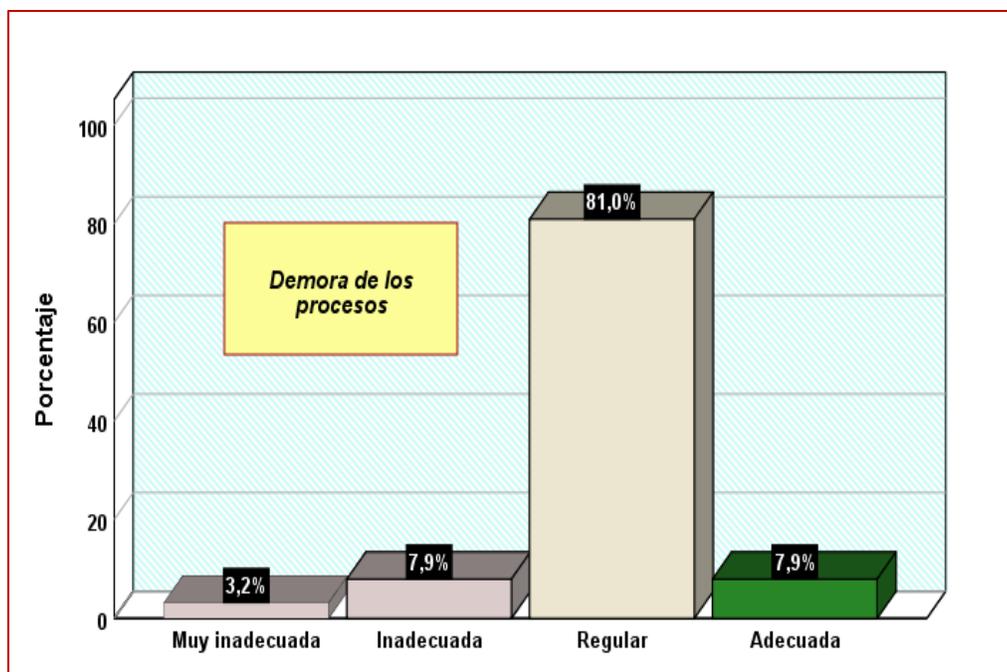
Se encontró en la tabla 21 y figura 21 que, para el 3,2% y el 7,9% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la demora de los procesos en la Corte Superior es entre muy inadecuada e inadecuada respectivamente. El 81% indicó que la demora de los procesos es regular, en cambio, solo el 7,9% de los entrevistados, indicó que, es adecuada.

**Tabla 21 Resumen descriptivo de la dimensión demora de los procesos**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	2	3,2	3,2
Inadecuada	5	7,9	11,1
Regular	51	81,0	92,1
Adecuada	5	7,9	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 21 Resumen descriptivo de la dimensión demora de los procesos**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### **4.2.3.- Presupuesto en la Corte Superior de Justicia de Lima.**

Seguidamente, se presentan los resultados según lo expresado por los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, respecto a la dimensión presupuesto.

##### *4.2.3.1.- Asignación de recursos humano.*

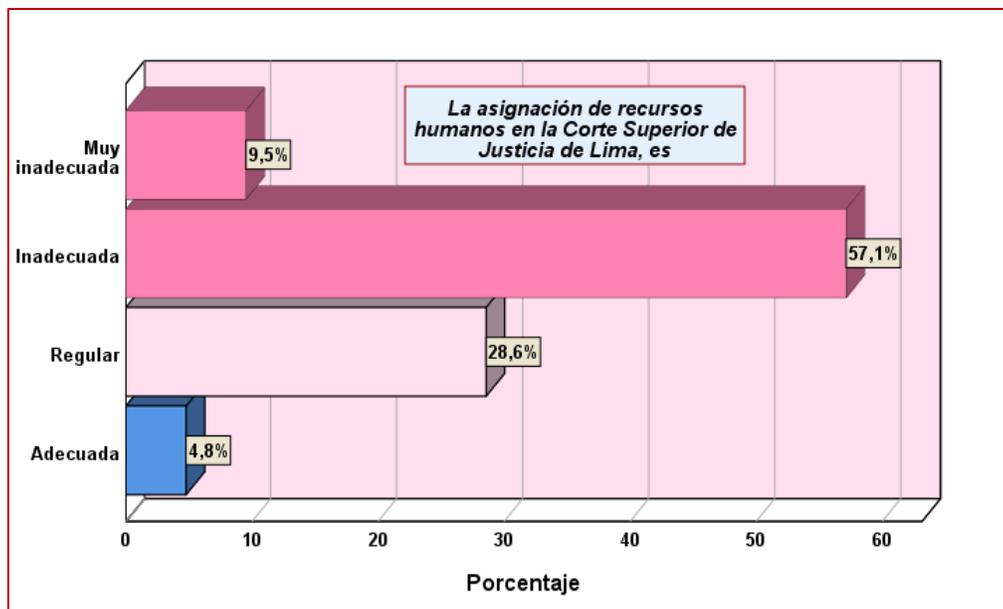
Para el 9,5%, el 57,1% y el 28,6% de los entrevistados, la asignación de recursos humanos en la Corte Superior de Justicia de Lima, es entre muy inadecuada, inadecuada y regular respectivamente. Solo para el 4,8% la asignación de recursos humanos en la Corte Superior de Justicia de Lima es adecuada.

**Tabla 22 Asignación de recursos humano**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	6	9,5	9,5
Inadecuada	36	57,1	66,7
Regular	18	28,6	95,2
Adecuada	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 22 Asignación de recursos humano**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

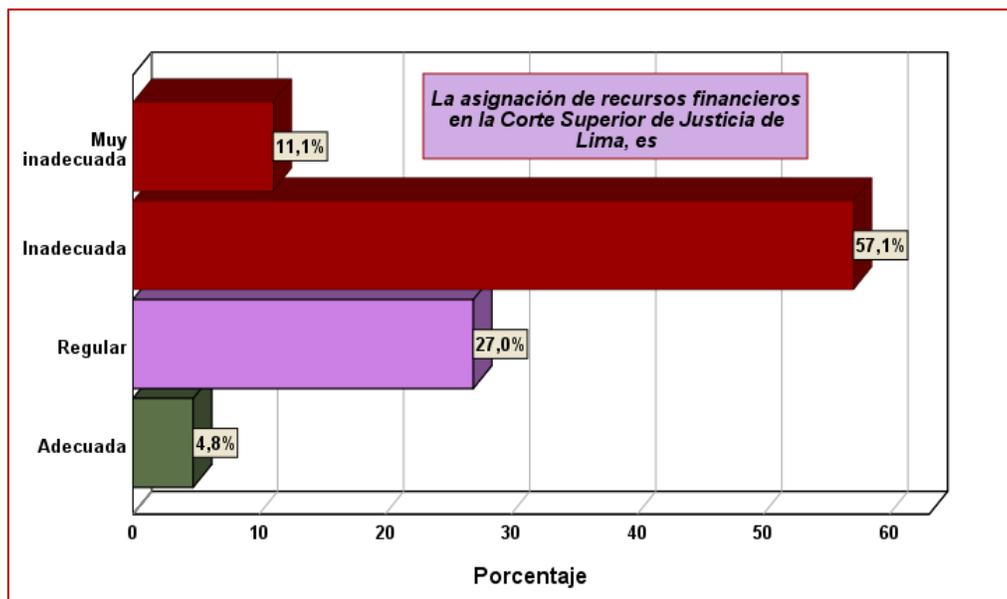
#### 4.2.3.2.- Asignación de recursos financieros.

Se observa en la tabla 23 y figura 23 que, para el 11,1%, el 57,1% y el 27% de los entrevistados, la asignación de recursos financieros en la Corte Superior de Justicia de Lima, es entre muy inadecuada, inadecuada y regular respectivamente. Sin embargo, para el 4,8% la asignación de recursos financieros en la Corte Superior de Justicia de Lima es adecuada.

**Tabla 23 Asignación de recursos financieros**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	7	11,1	11,1
Inadecuada	36	57,1	68,3
Regular	17	27,0	95,2
Adecuada	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 23 Asignación de recursos financieros**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia

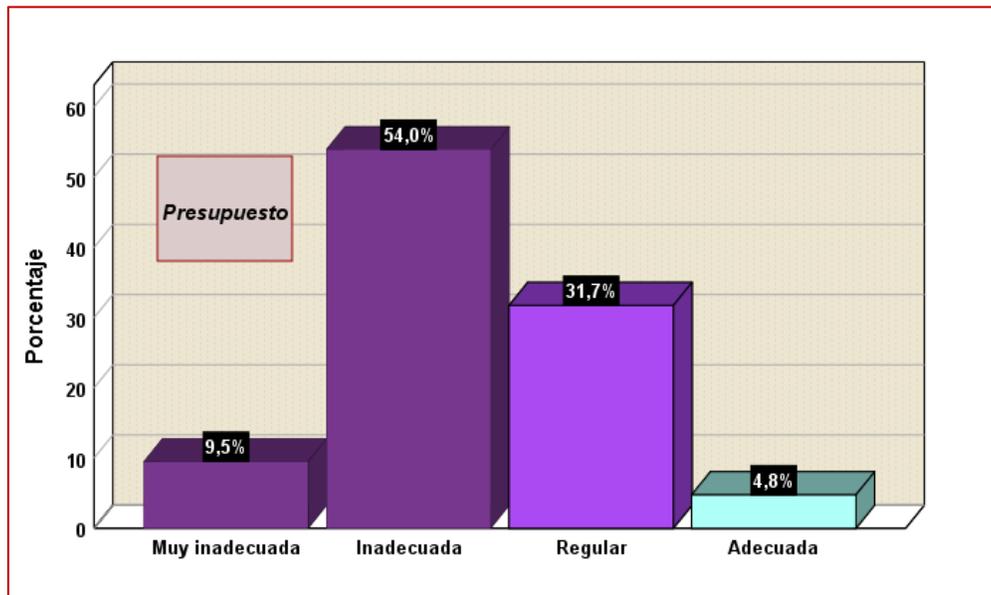
#### 4.2.3.3.-Resumen descriptivo de la dimensión presupuesto.

Se puede notar en la tabla 24 y figura 24 que, para el 9,5% y el 54% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la asignación de presupuesto en la Corte Superior es entre muy inadecuada e inadecuada respectivamente. Según el 31,7% la asignación de presupuesto es regular, mientras que solo para el 4,8% de los entrevistados, es adecuada.

**Tabla 24 Resumen descriptivo de la dimensión presupuesto**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	6	9,5	9,5
Inadecuada	34	54,0	63,5
Regular	20	31,7	95,2
Adecuada	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia



**Figura 24 Resumen descriptivo de la dimensión presupuesto**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
Elaboración: Propia

#### 4.2.4.- Resumen general de la Calidad de servicio de justicia.

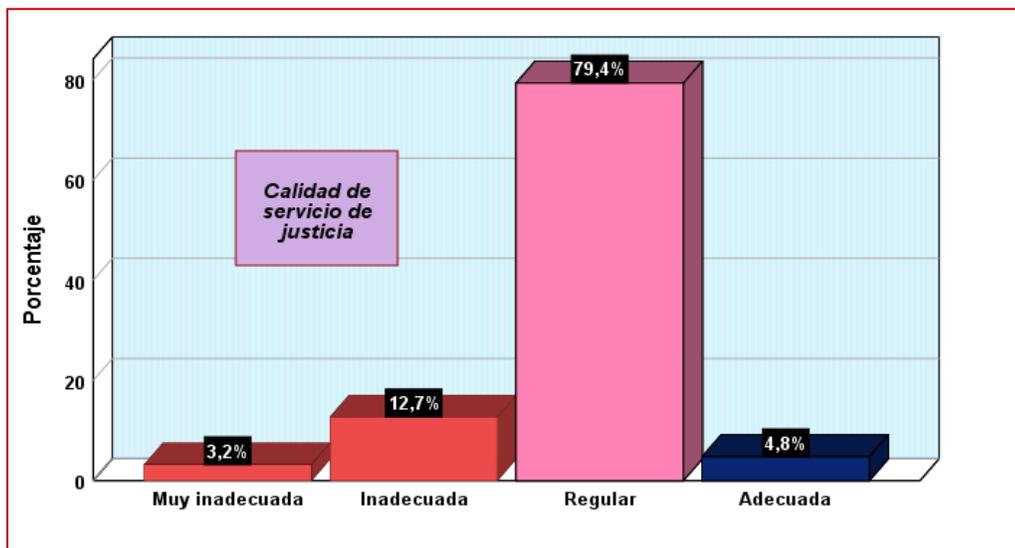
En general se visualiza en la tabla 25 y figura 25 que, para el 3,2% y el 12,7% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la Calidad de servicio de justicia en la Corte Superior es entre muy inadecuada e inadecuada respectivamente. Asimismo, el 79,4% expresó que, que la Calidad de servicio de justicia es regular, en cambio solo el 4,8% de los servidores encuestados, lo indicaron de manera adecuada.

**Tabla 25 Resumen general de la Calidad de servicio de justicia**

Valor cualitativo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy inadecuada	2	3,2	3,2
Inadecuada	8	12,7	15,9
Regular	50	79,4	95,2
Adecuada	3	4,8	100,0
Total	63	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 25 Resumen general de la Calidad de servicio de justicia**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

**4.3.- Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.**

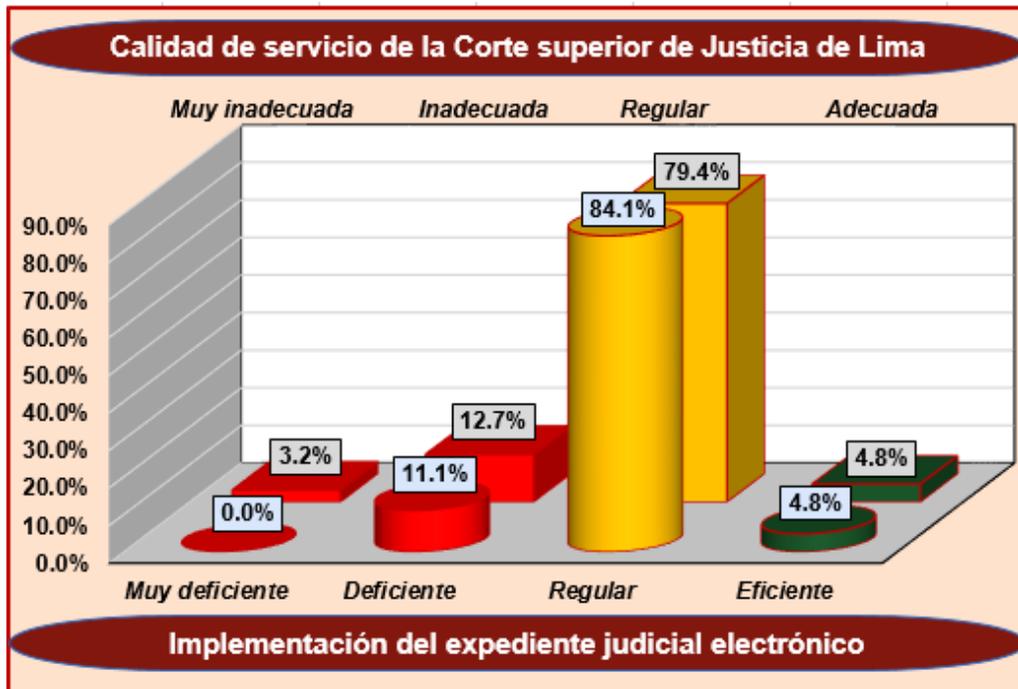
Se visualiza a continuación que, para el 11,1% y el 84,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la implementación del expediente judicial electrónico, es entre deficiente y regular respectivamente. También el 3,2%, el 12,7% y el 79,4% de los servidores expresaron que, la Calidad de servicio de justicia en la Corte Superior es entre muy inadecuada, inadecuada y regular respectivamente.

**Tabla 26 Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima**

		Calidad de servicio de justicia				Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	
Implementación del expediente judicial electrónico	Deficiente	3,2%	6,3%	1,6%	0,0%	11,1%
	Regular	0,0%	6,3%	77,8%	0,0%	84,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
Total		3,2%	12,7%	79,4%	4,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 26 Análisis de la implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima**  
 Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.  
 Elaboración: Propia

En la tabla 27 se observa el análisis chi cuadrado entre la Implementación del expediente judicial electrónico y la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, encontrándose una asociación, con un  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$  indicando que, la implementación del expediente judicial electrónico, está influyendo en calidad de servicio. Lo que quiere decir que, si se implementa de manera eficiente el expediente judicial electrónico, la Calidad de servicio de justicia será adecuada.

**Tabla 27 Análisis chi cuadrado de la implementación del expediente judicial electrónico y la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	95,638 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	46,455	6	,000
Asociación lineal por lineal	39,056	1	,000
N de casos válidos	63		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.3.1.- Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.

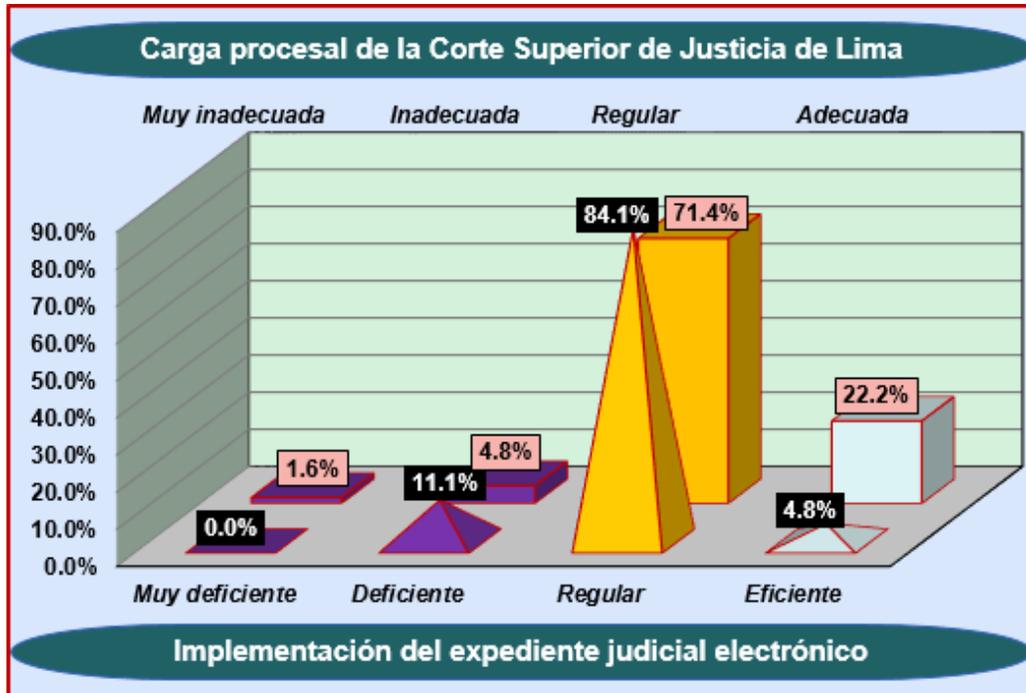
Se aprecia a continuación en la tabla 28 que, para el 11,1% y el 84,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la implementación del expediente judicial electrónico, es entre deficiente y regular respectivamente. Asimismo, para el 1,6%, el 4,8% y el 71,4% de los servidores, la carga procesal en la Corte Superior es entre muy inadecuada, inadecuada y regular.

**Tabla 28 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima**

		Carga procesal				Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	
Implementación del expediente judicial electrónico	Deficiente	1,6%	4,8%	4,8%	0,0%	11,1%
	Regular	0,0%	0,0%	66,7%	17,5%	84,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
Total		1,6%	4,8%	71,4%	22,2%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 27 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

En el siguiente análisis chi cuadrado entre la Implementación del expediente judicial electrónico y la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima, se encontró una asociación, con un  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$  indicando que, la implementación del expediente judicial electrónico, está influyendo en la carga procesal. Quiere decir que, si se implementa de manera eficiente el expediente judicial electrónico, la carga procesal será adecuada. Estos resultados se presentan a continuación en la tabla 29.

**Tabla 29 Análisis chi cuadrado de la Implementación del expediente judicial electrónico y la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	45,170 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	30,758	6	,000
Asociación lineal por lineal	23,708	1	,000
N de casos válidos	63		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .05.

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### 4.3.2.- Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.

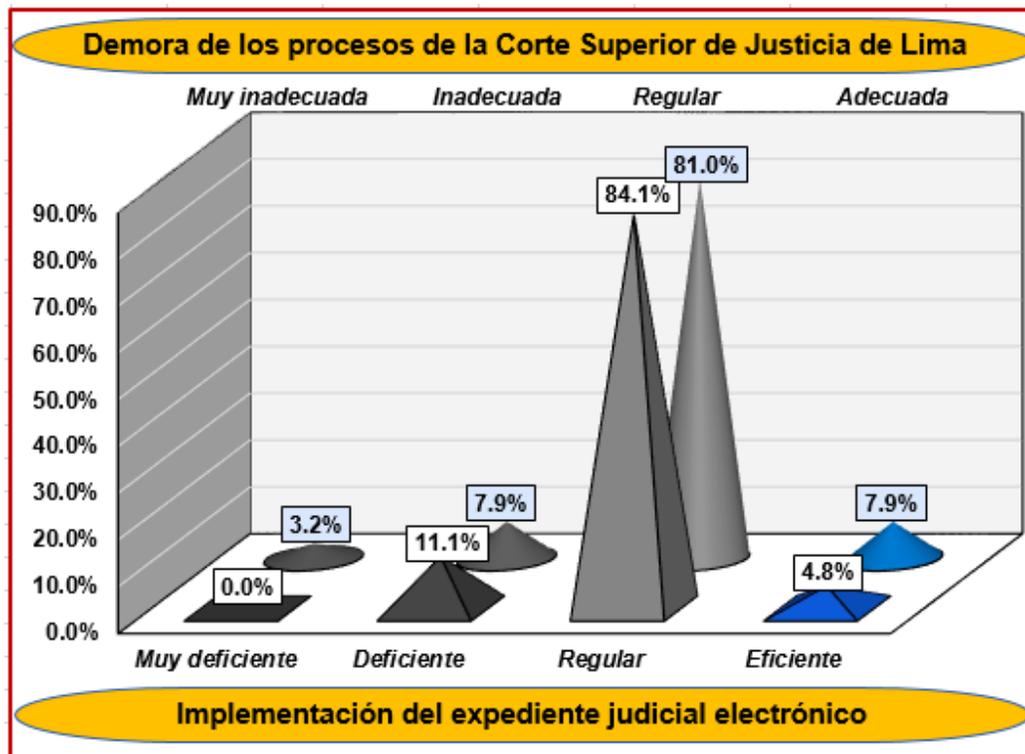
En la tabla 30 se presenta que, para el 11,1% y el 84,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la implementación del expediente judicial electrónico, es entre deficiente y regular. Igualmente, para el 3,2%, el 7,9% y el 81% de los servidores, la carga procesal en la Corte Superior es entre muy inadecuada, inadecuada y regular.

**Tabla 30 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima**

		Demora de los procesos				Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	
Implementación del expediente judicial electrónico	Deficiente	3,2%	3,2%	4,8%	0,0%	11,1%
	Regular	0,0%	4,8%	76,2%	3,2%	84,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	0,0%	4,8%	4,8%
Total		3,2%	7,9%	81,0%	7,9%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 28 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

Se visualiza en la tabla 31, el análisis chi cuadrado entre la Implementación del expediente judicial electrónico y la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima, encontrándose una asociación, con un  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$  señalando que, la implementación del expediente judicial electrónico, está influyendo en la demora de los procesos de la Corte. Los resultados mencionados quieren decir que, si se implementa de manera eficiente el expediente judicial electrónico, la demora de los procesos en la Corte será adecuada.

**Tabla 31 análisis chi cuadrado de la Implementación del expediente judicial electrónico y la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	58,379 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	31,070	6	,000
Asociación lineal por lineal	27,421	1	,000
N de casos válidos	63		

a. 10 casillas (83.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .10.

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

#### **4.3.3.- Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021.**

Se visualiza en la tabla 32 que, para el 11,1% y el 84,1% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la implementación del expediente judicial electrónico, es entre deficiente y regular respectivamente. Del mismo modo el 9,5%, el 54% y el 31,7% de los servidores expresaron que, la asignación de presupuesto en la Corte Superior es entre muy inadecuada, inadecuada y regular respectivamente.

**Tabla 32 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima**

		Presupuesto				Total
		Muy inadecuada	Inadecuada	Regular	Adecuada	
Implementación del expediente judicial electrónico	Deficiente	6,3%	4,8%	0,0%	0,0%	11,1%
	Regular	3,2%	49,2%	30,2%	1,6%	84,1%
	Eficiente	0,0%	0,0%	1,6%	3,2%	4,8%
Total		9,5%	54,0%	31,7%	4,8%	100,0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia



**Figura 29 Implementación del expediente judicial electrónico y su influencia en el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima**

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

En la tabla 33 se observa el análisis chi cuadrado entre la Implementación del expediente judicial electrónico y el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima, hallándose una asociación, con un  $p\text{-valor} = 0.000 < \alpha 0,05$  indicando que, la implementación del expediente judicial electrónico, está influyendo en el presupuesto de la Corte Superior. Lo que quiere decir que, si se implementa de manera eficiente el expediente judicial electrónico, la asignación de presupuesto en la Corte será adecuada.

**Tabla 33 Análisis chi cuadrado de la Implementación del expediente judicial electrónico y el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	48,674 <sup>a</sup>	6	,000
Razón de verosimilitud	27,658	6	,000
Asociación lineal por lineal	21,199	1	,000
N de casos válidos	63		

a. 9 casillas (75.0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .14.

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia.

Elaboración: Propia

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN**

En la investigación de (Ramírez & Molina, 2021) sobre “el acceso a la justicia en tiempos de Covid-19”, se encontró que:

El sistema de justicia requiere de un organismo ágil y transparente, siendo la principal deficiencia la falta de acceso a la justicia en algunas zonas, donde no cuentan con personal idóneo para resolver casos y así evitar casos de impunidad.

En el presente estudio para el 95,2% de los entrevistados, la asignación de recursos humanos en la Corte Superior de Justicia de Lima no es adecuada, presentando coincidencias con lo hallado por (Ramírez & Molina, 2021), en su investigación.

En el estudio de (Conga & Pantoja, 2018) titulado “Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018”, se encontró que:

El 11,9% considera que, la implementación del expediente judicial electrónico es deficiente; el 26,9% que es regular; por otro lado, el 59,7% expresa que es bueno

En el presente estudio, solo para el 4,8% de los servidores encuestados, la implementación del expediente judicial electrónico en la corte superior es eficiente, presentando diferencias con lo hallado por (Conga & Pantoja, 2018), donde se aprecia una mejor implementación del expediente judicial electrónico.

También, en el estudio de (Conga & Pantoja, 2018) titulado “Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018”, se halló lo siguiente:

Para el caso de la gestión de la calidad, el 9% de los encuestados opinan que es deficiente; 35,8% sostiene que es regular; 52,2% manifiesta que es bueno y 3% señala que es excelente.

En el presente estudio, solo para el 4,8% de los servidores de la unidad de servicios judiciales de la Corte Superior de Justicia, la Calidad de servicio de justicia en la Corte Superior es adecuada, encontrándose diferencias con lo hallado por (Conga & Pantoja, 2018), donde se encontró mejor gestión de calidad en la corte superior de justicia de Ayacucho.

Por otro lado, (Bravo, 2020) en su estudio “La inversión en gestión de calidad y su impacto en la implementación del expediente judicial electrónico de la Corte Superior de Justicia de Lima”, encontró que:

El 88% de los encuestados reconoce que la capacitación del recurso humano es significativa en la innovación tecnológica para mejorar los procesos judiciales.

En la presente investigación, según el 90,5% de los servidores entrevistados, las capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos, no se realizan de forma eficiente, se puede decir, que existe cierta coincidencia con lo hallado por (Bravo, 2020), donde un gran porcentaje señala que las capacitaciones son necesarias para mejorar los procesos judiciales.

En la investigación (Vargas, 2020) titulada “La administración y la tecnología de la información y comunicación en los juzgados penales del Poder Judicial del Perú, 2018”, se encontró que:

Los colaboradores de los juzgados penales de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte están de acuerdo en un 32,28% con la Tecnología de la Información y Comunicación, mientras que un 20,63% de los colaboradores está indeciso, el 23,28% en completo desacuerdo, y el 7,41% en desacuerdo.

En la presente investigación, el 93,7% de los servidores entrevistados señaló que, la infraestructura tecnológica respecto a la Implementación del expediente judicial electrónico no es eficiente, presentando diferencias con lo hallado por (Vargas, 2020), donde se aprecia menor porcentaje en desacuerdo con la tecnología de la información.

También, en la investigación (Vargas, 2020) titulada “La administración y la tecnología de la información y comunicación en los juzgados penales del Poder Judicial del Perú, 2018”, se encontró que:

El 39,68% de los colaboradores entrevistados están en completo desacuerdo con los planes de economía y finanzas, mientras que un 30,16% de los colaboradores está de acuerdo.

En la presente investigación se encontró que, para el 95,2% de los entrevistados, la asignación de recursos financieros en la Corte Superior de Justicia de Lima, no es adecuada, porcentaje mayor a lo hallado por (Vargas, 2020) en su investigación.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** La implementación del expediente judicial electrónico se encuentra asociado con la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima. Esto se ve reflejado en el 95,2% de los servidores entrevistados, quienes señalaron que, el proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados no es eficiente. Según el 92,1% de los entrevistados, las mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial en la Corte Superior de Justicia de Lima, no funcionan de manera eficiente. Para el 95,5%, las mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico no son eficientes.

**SEGUNDA:** La implementación del expediente judicial electrónico se encuentra asociada con la carga procesal de la Corte Superior de Justicia de Lima. Asimismo, se tiene que, para 95,2% de los entrevistados, la capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos no es adecuado. Por su parte, el 68,3% señaló que, la productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima, no es adecuada.

**TERCERA:** La implementación del expediente judicial electrónico se encuentra asociada con la demora de los procesos de la Corte Superior de Justicia de Lima. Encontrándose que, para el 92,1% de los entrevistados, la carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos en la Corte Superior de

Justicia de Lima, no es óptima. Según el 92,1% de los encuestados, la asignación de los jueces en la Corte no es adecuada.

**CUARTA:** La implementación del expediente judicial electrónico está asociado con el presupuesto de la Corte Superior de Justicia de Lima. Encontrándose que, para el 95,2% de los entrevistados, la asignación de recursos financieros en la Corte, no es adecuada.

## RECOMENDACIONES

A las autoridades de la Corte Superior de Justicia de Lima, se les recomienda que:

**PRIMERA:** Optimizar la implementación del expediente judicial electrónico, a través de las siguientes acciones:

- Optimizar el procedimiento para la presentación electrónica de documentos, así como, el funcionamiento del proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica, y el proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados.
- Mejorar la sostenibilidad de la infraestructura tecnológica
- Incrementar las mejoras en la red, y en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente Judicial
- Optimizar el mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico
- Incrementar las capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos, y sobre las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos.

**SEGUNDA:** Optimizar la carga procesal de la Corte Superior de Justicia, mejorando la capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos, así como, la productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia.

**TERCERA:** Respecto a la demora de los procesos de la Corte Superior, se sugiere mejorar el cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos, optimizando la carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos en la Corte. Por otro lado, se sugiere mejorar las notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales, así como, la asignación de los jueces en la Corte.

**CUARTA:** Optimizar el presupuesto de la Corte Superior, mejorando la asignación de recursos humanos, y de recursos financieros en la Corte Superior de Justicia de Lima.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, R. (2020). "La inversión en gestión de calidad y su impacto en la implementación del expediente judicial electrónico de la Corte Superior de Justicia de Lima". Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4463/BRAVO%20SANCHEZ%20ROBERTO%20JUAN%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carreño, A. (2018). "La celeridad procesal y el incremento de la carga procesal con la nueva ley procesal de trabajo en los juzgados laborales de la corte superior de justicia de Lima, 2017". Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19802/Carre%c3%b1o\\_BAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/19802/Carre%c3%b1o_BAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Conga, A., & Pantoja, W. (2018). Implementación del expediente judicial electrónico y la gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho 2018. Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28603/conga\\_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28603/conga_sa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Consejo Ejecutivo del Poder Judicial. (2017). Implementación del expediente Judicial electrónico, mesas de partes en el ámbito nacional y en todas las especialidades. Resolución administrativa N°005-2017-CE-PJ, 1-5. Lima. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/29f261804fed5905b895fabf83c04674/RA\\_005\\_2017\\_CE\\_PJ+-](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/29f261804fed5905b895fabf83c04674/RA_005_2017_CE_PJ+-)

+06\_01\_2017.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=29f261804fed5905b895fabf83  
c04674

Consejo para la Reforma del sistema de Justicia. (2021). Política pública de reforma del Sistema de Justicia. Lima. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2016540/POLITICA%20PUBLICA%20DE%20REFORMA%20DEL%20SISTEMA%20DE%20JUSTICIA.pdf.pdf>

Daniel, W. (2002). Bioestadística, Base para el análisis de las ciencias de la salud (Cuarta Edición ed.). México: LIMUSA WILEY. Obtenido de [https://www.academia.edu/17988752/Bioestadistica\\_Base\\_para\\_el\\_analisis\\_de\\_las\\_ciencias\\_de\\_la\\_salud](https://www.academia.edu/17988752/Bioestadistica_Base_para_el_analisis_de_las_ciencias_de_la_salud)

Ferro, G., Novoa, J., & Rodríguez, S. (2018). El expediente judicial electrónico: un instrumento necesario para garantizar el derecho fundamental de acceso a la administración de justicia y materializar el principio de eficacia en la jurisdicción contencioso-administrativa. Pontificia Universidad Javeriana , Bogotá. Obtenido de [https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/42416/28\\_03\\_2019%20EXPEDIENTE%20ELECTR%C3%93NICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/42416/28_03_2019%20EXPEDIENTE%20ELECTR%C3%93NICO.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

George, D., & Mallery, P. (2020). IBM SPSS Statistics 26 Step by Step. New York: Routledge.

Gutiérrez, W. (2015). La Justicia en el Perú. Cinco grandes problemas. Documento preliminar 2014-2015. Lima: Gaceta Jurídica S.A. Obtenido de

<http://www.gacetajuridica.com.pe/laley-adjuntos/INFORME-LA-JUSTICIA-EN-EL-PERU.pdf>

Herrera, L. (2014). La calidad en el sistema de administración de justicia. Revista Tiempo de Opinión, 5(7), 76-89. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/publicaciones/Luis%20Enrique%20Herrera.pdf>

Lillo, R. (2016). El Uso de Nuevas Tecnologías en el Sistema Judicial Experiencias y Precauciones. Centro de Estudios de Justicia de las Américas, 117-140. Obtenido de <http://www.iijusticia.org/docs/LOBOS.pdf>

Martínez, S. (2021). Uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación: implementación del expediente electrónico. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/16398/1/T-UCSG-PRE-JUR-DER-652.pdf>

Moya, A. (2020). Gestión de la tecnología online para la administración de justicia. Fondo de Cultura Económica, 1-18. Obtenido de <https://fce.unl.edu.ar/jornadasdeinvestigacion/trabajos/uploads/trabajos/150.pdf>

Núñez, J. (2021). El derecho digital y de las nuevas tecnologías: su importancia en el gobierno y en la empresa. Revista De Derecho Corporativo, 2(3), 85-104. doi:<https://doi.org/10.46631/Giuristi.2021.v2n3.06>

Poder Judicial del Perú. (2021). Expediente Judicial Electrónico. Lima. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/56bc650042b185bebcd7bc5aa55ef1d>

3/Expediente%2BJudicial%2BElectr%C3%B3nico\_EJE\_Web.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=56bc650042b185bebcd7bc5aa55ef1d3

Poder Judicial del Perú. (2017). Reglamento del Expediente Judicial Electrónico. R.A N°228-2017-CE-PJ, 1-46. Lima. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/9eb445004215f841a08ff2b3be91b58f/RA\\_228\\_2017\\_CE\\_PJ+-+26\\_06\\_2017\\_OK.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9eb445004215f841a08ff2b3be91b58f](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/9eb445004215f841a08ff2b3be91b58f/RA_228_2017_CE_PJ+-+26_06_2017_OK.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=9eb445004215f841a08ff2b3be91b58f)

Poder Judicial del Perú. (2019). Resolución Administrativa N°000638-2019-P-PJ. 1-3. Lima. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/44adf5804cb21c2e8971ebe93f7fa794/RA-638-2019-P-PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=44adf5804cb21c2e8971ebe93f7fa794>

Poder Judicial del Perú. (2020). Boletín estadístico institucional N°02-2020. Lima. Obtenido de <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/73e1dc804f3476faa9bdbd6976768c74/8EB91-BOLETIN+N2-JUNIO-2020FF.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=73e1dc804f3476faa9bdbd6976768c74>

Poder Judicial del Perú. (2021). Boletín informativo Año III. Lima. Obtenido de [http://eje.pe/wps/wcm/connect/2abf4a8043072adcb14bb11c629fb1f0/Bolet%C3%ADn++EJE\\_edici%C3%B3n+5.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=2abf4a8043072adcb14bb11c629fb1f0](http://eje.pe/wps/wcm/connect/2abf4a8043072adcb14bb11c629fb1f0/Bolet%C3%ADn++EJE_edici%C3%B3n+5.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=2abf4a8043072adcb14bb11c629fb1f0)

- Poder Judicial del Perú. (2021). Cuadro para asignación de personal provisional. Resolución administrativa N°000296-2021-P-PJ, 1-341. Lima. Obtenido de [https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/e0204880430b214ab13cb11c629fb1f0/RA\\_296\\_2021\\_P\\_PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e0204880430b214ab13cb11c629fb1f0](https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/e0204880430b214ab13cb11c629fb1f0/RA_296_2021_P_PJ.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e0204880430b214ab13cb11c629fb1f0)
- Poder Judicial del Perú. (2021). Plan de actividades 2021. Resolución administrativa N°000149-2021-CE-PJ, 1-43. Lima. Obtenido de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1973685/RESOLUCION%20ADMINISTRATIVA%20N%C2%B0%20149-2021-CE-PJ.pdf\\_](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1973685/RESOLUCION%20ADMINISTRATIVA%20N%C2%B0%20149-2021-CE-PJ.pdf_)
- Quispe, C. (2018). El expediente digital y su incidencia en la administración de justicia en el Perú. Universidad Señor de Sipán, Pimentel-Perú. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5100/Quispe%20Angulo%2C%20Carlos%20Alberto.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez, L., & Molina, W. (2021). El acceso a la justicia en tiempos de COVID-19. Universidad Santo Tomás, 1-20. Obtenido de <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34057/2020lilianaramirez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, M. (2020). La administración y la tecnología de la información y comunicación en los juzgados penales del Poder Judicial del Perú, 2018. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/4430/VARGAS%20VALVERDE%20MARTHA%20MILAGROS%20-%20DOCTORADO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zapata, J., Cubides, A., López, M., Pinzón, E., Filigrana, P., & Cassiani, C. (2010).  
Muestreo por conglomerados en encuestas poblacionales. *Rev. salud pública*,  
13(1), 141-151.

## ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA SERVIDORES

El cuestionario busca establecer de qué manera, la implementación del expediente judicial electrónico influye en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021. Para mejorar la calidad de servicio de justicia y fortalecer la implementación de los expedientes judiciales electrónicos.

**Instrucciones:** Debe seleccionar con (x) una opción de respuesta, por cada afirmación planteada, se le solicita responder a cada uno de ellos honestamente, para conocer su opinión respecto al tema de estudio.

Implementación del expediente judicial electrónico	Muy deficiente	Deficiente	Regular	Eficiente	Muy eficiente
1.- El procedimiento para la presentación electrónica de documentos en la Corte Superior de Justicia de Lima, es					
2.- El proceso de verificación para el acceso de la mesa de partes electrónica, funciona de manera					
3.- El proceso de levantamiento de observación de los documentos digitalizados es					
4.- La sostenibilidad de la infraestructura tecnológica de la Corte Superior de Justicia de Lima, es					
5.- Las mejoras en la red para la implementación del Expediente Judicial en la Corte Superior de Justicia de Lima, funcionan de manera					
6.- Las mejoras en el equipamiento tecnológico para la implementación del Expediente judicial electrónico de la Corte Superior de Justicia de Lima son					
7.- El mantenimiento en los sistemas de los expedientes judiciales electrónico, se realiza de manera					
8.- Las capacitaciones virtuales a los usuarios sobre los expedientes judiciales electrónicos, se realizan de forma					
9.- Las capacitaciones para las mejoras continuas de los expedientes judiciales electrónicos, se realizan de forma					

<b>Calidad de servicio de justicia</b>	<b>Muy inadecuada</b>	<b>Inadecuada</b>	<b>Regular</b>	<b>Adecuada</b>	<b>Muy adecuada</b>
10.- La capacidad de respuesta con el uso de los expedientes judiciales electrónicos es					
11.- La productividad de cada sala en la Corte Superior de Justicia de Lima, es					
12.- El cumplimiento de los plazos procesales con el uso de expedientes judiciales electrónicos es					
13.- La carga procesal con los expedientes judiciales electrónicos en la Corte Superior de Justicia de Lima, es					
14.- Las notificaciones electrónicas de las resoluciones judiciales, se realizan de manera					
15.-La asignación de los jueces en la Corte Superior de Justicia de Lima, es					
16.- La asignación de recursos humanos en la Corte Superior de Justicia de Lima, es					
17.- La asignación de recursos financieros en la Corte Superior de Justicia de Lima, es					

**Elaboración:** Propia

## ANEXO 2: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: LUCAS PICOY JOEL
- Grado Académico: ABOGADO
- Institución en la que trabaja el experto: Poder Judicial – Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación
- Cargo que desempeña: ANALISTA II
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: ELIANA GONZÁLEZ PALOMINO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 18 de agosto de 2021



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 09989442

## ANEXO 3: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: Ríos Sánchez, Freddy Santiago
- Grado Académico: Egresado Maestría
- Institución en la que trabaja el experto: Poder Judicial – Gerencia de Servicios Judiciales y Recaudación
- Cargo que desempeña: Asesor – Componente Normativo
- Instrumento motivo de evaluación: Cuestionario
- Autor del instrumento: ELIANA GONZÁLEZ PALOMINO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 18 de agosto del 2021



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 10540986

## ANEXO 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### Informe de Juicio de Experto sobre Instrumento de Investigación

#### I. Datos Generales

- Título de la Investigación: "IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO, Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA, 2021"
- Apellidos y Nombres del experto: MARISOL EUGENIA HERRERA PURIHUAMÁN
- Grado Académico: MAESTRÍA
- Institución en la que trabaja el experto: PODER JUDICIAL- CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE PUENTE PIEDRA - VENTANILLA
- Cargo que desempeña: ENCARGADA DEL ÁREA DE CAPACITACIÓN
- Instrumento motivo de evaluación: CUESTIONARIO
- Autor del instrumento: ELIANA GONZÁLEZ PALOMINO
- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

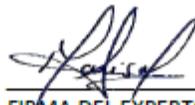
MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento traducen organicidad lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, de manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado.					X
<b>SUBTOTAL</b>					8	40
<b>TOTAL</b>					48	

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: Es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 4.8 Excelente

Lima, 18 de agosto del 2021



FIRMA DEL EXPERTO  
DNI: 43176785

## ANEXO 5: BASE DE DATOS

	P1	P2	P3	Mes	Mes	P4	P5	P6	P7	Inre	Inre	P8	P9	Cap	Cap	Int	Int	P0	P1	Cap	Cap	P2	P3	P4	P5	Em	Em	P6	P7	Pes	Pes	Cal	Cal
1	3	3	3	3,00	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	4	3	3,50	4,00	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	3	4	4	3,50	4,00	3	3	3,00	3,00	3,38	3,00
2	3	3	3	3,00	3,00	3	3	2	3	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3	3,25	3,00	2	2	2,00	2,00	2,88	3,00
3	5	4	4	4,33	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	5	5	5,00	5,00	4,33	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	3	3	3,00	3,00	3,75	4,00
4	3	3	3	3,00	3,00	1	2	2	3	2,00	2,00	3	3	3,00	3,00	2,56	3,00	3	3	3,00	3,00	3	1	3	3	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00
5	3	3	2	2,67	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3	3,25	3,00	3	3	3,00	3,00	3,13	3,00
6	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2	3	3	3	2,75	3,00	2	3	2,50	3,00	2,75	3,00
7	3	2	3	2,67	3,00	2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,22	2,00	2	3	2,50	3,00	2	1	2	3	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,13	2,00
8	3	3	3	3,00	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3	3,25	3,00	2	2	2,00	2,00	2,88	3,00
9	3	3	3	3,00	3,00	2	3	3	3	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,67	3,00	3	2	2,50	3,00	2	2	2	1	1,75	2,00	1	1	1,00	1,00	1,75	2,00
10	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	3	3,00	3,00	2	3	3	4	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00
11	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,25	1,00
12	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1,78	2,00	1	1	1,00	1,00	1	1	1	1	1,00	1,00	1	1	1,00	1,00	1,00	1,00
13	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	4,00	4,00
14	3	3	3	3,00	3,00	2	3	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	3	3	2,50	3,00	1	1	1,00	1,00	2,25	2,00
15	3	3	3	3,00	3,00	3	3	4	3	3,25	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	3	2	2,50	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2,88	3,00
16	4	4	3	3,67	4,00	2	3	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	4	2	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	2,88	3,00
17	3	2	3	2,67	3,00	2	2	2	3	2,25	2,00	1	3	2,00	2,00	2,33	2,00	3	1	2,00	2,00	1	2	3	2	2,00	2,00	1	1	1,00	1,00	1,75	2,00
18	3	3	3	3,00	3,00	3	4	4	3	3,50	4,00	4	4	4,00	4,00	3,44	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	4	4	4,00	4,00	3,25	3,00
19	3	3	4	3,33	3,00	4	4	4	3	3,75	4,00	3	4	3,50	4,00	3,56	4,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	4	4,00	4,00	4	4	4,00	4,00	3,88	4,00
20	3	4	3	3,33	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,11	3,00	4	4	4,00	4,00	3	2	4	3	3,00	3,00	3	2	2,50	3,00	3,13	3,00
21	3	4	3	3,33	3,00	2	4	4	3	3,25	3,00	3	3	3,00	3,00	3,22	3,00	3	4	3,50	4,00	4	4	4	3	3,75	4,00	3	2	2,50	3,00	3,38	3,00
22	2	3	3	2,67	3,00	2	2	3	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,67	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00
23	3	3	2	2,67	3,00	2	3	2	2	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	2,33	2,00	3	3	3,00	3,00	2	3	3	3	2,75	3,00	1	1	1,00	1,00	2,38	2,00
24	3	3	3	3,00	3,00	2	3	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	3	3	3,00	3,00	2	4	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00
25	3	3	2	2,67	3,00	2	2	2	2	2,00	2,00	2	2	2,00	2,00	2,22	2,00	2	2	2,00	2,00	3	1	3	3	2,50	3,00	3	1	2,00	2,00	2,25	2,00
26	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00

## ANEXO 6: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P1	P2	P3	Mes	Mes	P4	P5	P6	P7	Inre	Inre	P8	P9	Ca	Ca	l	l	P0	P1	C	C	P	P	P	P	C	C	P	P	P	P	C	C	
27	3	3	2	2,67	3,00	3	3	2	3	2,75	3,00	2	3	2,50	3,00	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	2	2,00	2,00	3	2	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,44	2,00	3	3	3,00	3,00	3	2	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00	
29	3	3	2	2,67	3,00	3	2	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,67	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	3	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
30	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	1	4	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00	
31	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	2	3	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
33	3	2	2	2,33	2,00	2	2	3	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,56	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
34	3	2	2	2,33	2,00	3	2	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,56	3,00	2	3	2,50	3,00	3	3	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
35	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	2	2,67	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	2	3	2,50	3,00	2	2	3	2	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	2,25	2,00	
37	4	3	2	3,00	3,00	3	2	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	2	4	3,00	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
38	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	2	2,67	3,00	3	3	2	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	2	4	3,00	3,00	4	2	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00	
40	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	2	2,67	3,00	2	2	3	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,67	3,00	2	3	2,50	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00	
42	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
43	3	3	2	2,67	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	4	3	3,50	4,00	2,89	3,00	3	4	3,50	4,00	4	2	4	2	3,00	3,00	2	3	2,50	3,00	3,00	3,00	
44	3	3	2	2,67	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00	
45	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	4	3	3,50	4,00	3,11	3,00	2	3	2,50	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00	
46	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2	2	2,25	2,00	4	3	3,50	4,00	2,78	3,00	2	4	3,00	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
47	3	3	3	3,00	3,00	3	3	2	3	2,75	3,00	4	3	3,50	4,00	3,00	3,00	2	4	3,00	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00	
48	3	3	2	2,67	3,00	3	2	2	3	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	2,78	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00	
49	3	3	2	2,67	3,00	3	2	2	3	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	2,78	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00	
50	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	2	2,33	2,00	3	2	2	3	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	2,78	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00	
52	3	2	2	2,33	2,00	3	2	2	3	2,50	3,00	4	3	3,50	4,00	2,67	3,00	3	4	3,50	4,00	4	2	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,88	3,00	

## ANEXO 7: BASE DE DATOS – CONTINUACIÓN

	P	P	P	M	M	P	P	P	P	In	In	P	P	C	C	I	I	P	P	C	C	P	P	P	P	L	L	P	P	P	P	C	C		
	1	2	3	s	s	4	5	6	7	re	re	8	9	a	a	n	n	0	1	g	g	2	3	4	5	m	m	6	7	s	s	e	e	d	d
53	3	3	2	2,67	3,00	2	2	2	3	2,25	2,00	4	3	3,50	4,00	2,67	3,00	2	4	3,00	3,00	3	2	2	2	2,25	2,00	2	2	2,00	2,00	2,38	2,00		
54	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00		
55	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2	3	2,50	3,00	4	4	4,00	4,00	3,00	3,00	3	4	3,50	4,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00		
56	3	3	3	3,00	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	3	3	3,00	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00		
57	3	3	2	2,67	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	2	3	2,50	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00		
58	3	3	3	3,00	3,00	3	2	2	3	2,50	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	2	4	3,00	3,00	3	2	4	2	2,75	3,00	2	2	2,00	2,00	2,63	3,00		
59	3	3	3	3,00	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,89	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	4	2	2,50	3,00	3	2	2,50	3,00	2,63	3,00		
60	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00		
61	3	3	2	2,67	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	3	3	3,00	3,00	2	2	4	2	2,50	3,00	2	2	2,00	2,00	2,50	3,00		
62	2	3	3	2,67	3,00	3	2	3	3	2,75	3,00	3	3	3,00	3,00	2,78	3,00	3	3	3,00	3,00	4	2	4	2	3,00	3,00	2	2	2,00	2,00	2,75	3,00		
63	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3	3	3	3	3,00	3,00	3	3	3,00	3,00	3,00	3,00		