



Universidad Nacional  
**Federico Villarreal**

**Vicerrectorado de  
INVESTIGACIÓN**

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

“LA INVERSIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO DE LA CORTE  
SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA”

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE INVERSIÓN PÚBLICA

AUTOR:

ROBERTO JUAN BRAVO SÁNCHEZ

ASESOR:

DRA. TRANCON PEÑA IMELDA IRAIDA

JURADO:

DR. ZAVALA SHEEN ELMO RAMÓN

MG. BLANCO HUAMAN GERARDO

DRA. BARRUETO PÉREZ MARÍA TERESA

LIMA-PERÚ

2020

## Índice

Resumen .....	4
Abstract.....	5
I. Introducción .....	6
1.1. Planteamiento Del Problema.....	8
1.2. Descripción del Problema .....	12
1.3. Formulación del Problema.....	14
- Problema General .....	14
- Problemas Específicos.....	14
1.4. Antecedentes .....	14
1.5. Justificación de la investigación .....	18
1.6. Limitaciones de la Investigación .....	19
1.7. Objetivos.....	20
- Objetivo General.....	20
- Objetivos Específicos .....	20
1.8. Hipótesis .....	21
II. Marco Teórico.....	22
2.1. Marco Conceptual.- .....	22
III.- Método .....	52
3.1. Tipo de investigación.....	52
3.2. Población y muestra.....	52
3.3. Operacionalización de Variables .....	54
3.4. Instrumentos.....	55
3.5. Procedimientos.....	56
3.6. Análisis de datos .....	57

IV. Resultados .....	59
V. Discusión de resultados .....	83
VI. Conclusiones.- .....	85
VII. Recomendaciones.....	86
VIII. Referencias .....	87
IX. Anexos .....	90

## Resumen

La finalidad de la Administración de Justicia es dar seguridad jurídica y justicia oportuna, para lo cual se debe invertir en mejorar los procesos de gestión de calidad de los procesos judiciales. El expediente Judicial electrónico ha sido concebido para ayudar en el logro de tal finalidad, sin embargo para eso es necesario intervenir en los procesos de gestión, referidos a procesos, capacitación de los operadores de justicia y seguimiento y monitoreo del Proyecto expediente Judicial electrónico. La alta carga procesal puede reducir o limitar la posibilidad de lograr un mejor desempeño del sector justicia; como consecuencia la disponibilidad u oferta de resoluciones podría reducirse, el costo de producción tendería a aumentar y la seguridad jurídica se vería afectada. El estudio, que asume una estrategia cualitativa de naturaleza inductiva y descriptiva; sobre información recopilada a través de encuestas a profundidad semiestructuradas, buscó describir la percepción de los operadores de justicia con respecto a los motivos, factores de éxito y barreras para la implementación del sistema de gestión de calidad y del sistema integrado de gestión; así cómo estos han influido en el desarrollo de cada organización y el cumplimiento de los requisitos normativos y operacionales.

**Palabras Clave: Calidad, Procesos, Capacitación, seguimiento y monitoreo, factores de éxito, barreras, implementación.**

### **Abstract**

The purpose of the Administration of Justice is to provide legal security and timely justice, for which it must invest in improving quality management processes of judicial processes. The electronic Judicial file has been conceived to help in the -achievement of such purpose, however for that it is necessary to intervene in the processes of management, referred to processes, training of justice operators and tracing and monitoring of the Electronic Judicial File Project. The high procedural burden can reduce or limit the possibility of achieving a better performance of the justice sector; as consequence, the availability or supply of resolutions could be reduced, the production cost would tend to increase and legal certainty would be affected. The study, which assumes a qualitative strategy of an inductive and descriptive nature; about information collected through semi-structured in-depth surveys, sought to describe the perception of justice operators regarding the reasons, success factors and barriers to the implementation of the quality management system and the integrated management system; how these have influenced the development of each organization and compliance with regulatory and operational requirements.

**Keywords: Quality, Processes, Training, tracing and monitoring, success factors, barriers, implementation.**

## **I. Introducción**

La inversión que se realiza por la Administración Pública debe de ser medida en base de resultados, es por eso que el presente estudio analiza de qué manera la inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, contribuye a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima. La modernización tecnológica se justifica en la medida que sea una inversión de calidad que responda a las expectativas del usuario, es decir brindar un mejor servicio al usuario, lo que debe estar acompañado con un plan de gestión de cambio en la mentalidad de los operadores jurídicos. La sostenibilidad de la inversión se basa en la mejora continua de los proyectos para responder a las necesidades de los usuarios y eso se consigue cuando se trabaja los conceptos de calidad, eficiencia y eficacia sobre las estructuras y procesos organizacionales, de lo contrario estaremos lamentando ciertas ineficiencias en la limitada inversión realizada, y no se obtienen los resultados esperados como disminución de los costos del proceso, celeridad en el trámite de los procesos, transparencia en el manejo de causas, el acceso a la información sea más rápido y seguro, entre otros aspectos.

En el capítulo II se estudiara las teorías sobre Sistema de Gestión de Calidad, que orienta a una organización a analizar las necesidades de los clientes, contar con personal motivado y mejor preparado, definir los procesos para la producción y prestación de servicios y mantenerlos bajo control y seguimiento permanente. El análisis comprende las relaciones de los componentes de un sistema para lograr resultados, y como a través del tiempo se ha ido enriqueciendo la gestión de la calidad. También se analiza el funcionamiento de la estructura jerárquica del Poder Judicial y los ejes estratégicos del Plan de inversiones para el periodo 2016-2021, es importante conocer como las opciones de inversión han variado en el tiempo dentro del Poder Judicial referido a la Tecnología en

especial. Dentro de este capítulo también obtenemos información sobre las buenas prácticas y las experiencias que se han aplicado en otros países de América Latina , que nos puede servir para mejorar la calidad de nuestros productos y también una descripción de como se ha dado la implementación del expediente judicial electrónico en nuestro país. Todo este conocimiento enriquecido nos permite desarrollar un sistema de gestión de calidad basado en tres componentes fundamentales. Gestión de procesos, Gestión de Talento Humano y Gestión de Monitoreo, que permite desarrollar nuestra Hipótesis de Trabajo.

En el capítulo Tres presentamos la metodología de investigación aplicable al tipo de investigación que pensamos desarrollar en un ambiente natural para determinar conclusiones validas, determinamos las variables de estudios, la muestra representativa, las técnicas y los instrumentos de investigación.

En el capítulo Cuatro contrastamos nuestra hipótesis planteada en base a los resultados que se obtengan de la muestra para confirmar o invalidar la misma. Estas hipótesis , para ponerlas a prueba, se deben vincular sus términos abstractos con lo que sucede en la realidad Asimismo los resultados de la encuesta sobre las opiniones y actitudes de los operarios de justicia respecto a diversas dimensiones en el uso del Expediente Judicial electrónico serán evaluados mediante la herramienta de la escala de Likert

En el capítulo cinco valoramos los resultados de la encuesta con las dimensiones de las variables en estudio aplicando las teorías desarrolladas para confirmar científicamente las hipótesis planteadas, lo que nos permite plantear conclusiones y recomendaciones, referentes a la inversión en un sistema de gestión de calidad.

## 1.1. Planteamiento Del Problema

El sistema de Administración de Justicia pasa por sus etapas más críticas por presentar innumerables problemas objetivos y subjetivos, que se reflejan en la baja aceptación ciudadana, al no cumplir con su finalidad de dar seguridad jurídica y justicia oportuna. Es decir la calidad del servicio que brinda actualmente está contaminada de corrupción y de retardo en la solución de los procesos judiciales, cuyo análisis debe estar enmarcado dentro del concepto de gestión pública.

La nueva gestión pública NPM (new public management) ha integrado los conceptos de Inversión pública, gestión pública y calidad. Al respecto, **Crozier, Huntintong & Watanuki en su libro La crisis de la democracia (como se citó en Herrera, 2008)** concluye:

Uno de los grandes problemas de la democracia en aquel entonces era el aumento de las expectativas de los grupos sociales acerca de la responsabilidad de los gobernantes en satisfacer sus necesidades, y un incremento de lo que estos grupos concebían como tales, lo cual hacía que esta sobrecarga sobre las actividades del Gobierno demostrara la resistencia e inhabilidad de este para atender o responder a dichas necesidades. (p.78)

El crecimiento geométrico de las necesidades sociales, no ha tenido su correlato con el gigantismo organizacional del estado, demostrando una ineficacia en la satisfacción de sus necesidades, por lo que se hace imperativo mejorar la calidad de la gestión del gobierno.

Construir un estado sobre el concepto de modernización de la gestión pública, debe focalizar la definición de gobierno como objeto de mejora continua de procesos; y las inversiones que se realicen deben basarse en los conceptos de calidad, eficiencia y eficacia sobre las estructuras y procesos organizacionales. En este caso, de acuerdo con

la clásica especialización de poderes el Gobierno se divide en Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial, según el artículo 43 de nuestra Constitución Política **(Constitución Política del Perú, 1993)**, donde en su Título IV “De la estructura del Estado” se describen cuáles son las funciones del Estado: legislativa, administrativa y judicial y las denominadas funciones especiales. En ese sentido, la aplicación de los conceptos de modernización de la gestión pública es perfectamente factible en cualquiera de las entidades que conforman los poderes del Estado que ejercen la función de gobierno, en la que está incluido el Poder Judicial.

Esta relación gestión pública-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 (el proceso judicial), con la presencia de un juez que emite una sentencia y dispone su ejecución; todo esto dirigido a mantener el orden y la confianza social. **(Herrera, 2008, p.80)**

La confianza social que deposita la sociedad en las decisiones judiciales basadas en su imparcialidad y oportunidad es el objetivo del servicio que brinda el sistema de administración de justicia. Cuando esa confianza se quiebra por la ineficiencia del sistema, errores manifiestos, o la corrupción sistémica y de hormiga, queda en peligro la estabilidad jurídica y por ende el orden interno.

La excesiva carga procesal ha sido un problema endémico en los despachos judiciales y fiscales, configurando el principal obstáculo para alcanzar la eficiencia en el servicio de administración de justicia. La reforma judicial plantea tres alternativas estructurales, en plena ejecución, para resolver definitivamente tal problemática: la promoción de los medios alternativos de resolución de conflictos, la corporativización de los despachos judiciales y, la implementación de los módulos básicos de justicia. **(Ibazeta, 1997, p.265).**

Para lograr la eficiencia, entendida como la adecuada asignación de recursos económicos, logísticos, personales y de información, debemos lograr distribuir la carga procesal de manera equitativa, y adecuada entre los funcionarios judiciales, con una constante capacitación y seguimiento del trabajo realizado. En el sistema de administración de justicia hay varios actores que desempeñan sus funciones de manera independiente y también de manera interdependiente, entre ellos el Ministerio de Justicia, Ministerio Público, Consejo Nacional de la Magistratura, Policía Nacional del Perú, Instituto Nacional Penitenciario entre otros.

La interoperabilidad entre instituciones públicas es un reto pendiente que debe considerarse en cualquier reforma del sistema de administración de justicia que quiera iniciarse. Sería un grave error de concepción considerar la Reforma del sistema de administración de justicia como una reforma del Poder Judicial, incurrimos en un tremendo error de concepción.

No puede, entonces, concebirse ninguna reforma sino a partir de las variables del debido proceso legal, que es la única herramienta para que el Estado brinde la tutela jurisdiccional efectiva como derecho fundamental de los ciudadanos. En tal virtud, debemos efectuar diagnósticos considerando las siguientes variables:

1. Las dificultades de acceso al proceso por razones geográficas, económicas, culturales, profesionales, cuyos componentes nos van a llevar, necesariamente, al análisis de la distribución de los órganos competentes y la estructuración de las instancias, así como del monopolio profesional que detentamos los abogados para el acceso al proceso.
2. La calidad de la organización en la cual se desarrolla el proceso, así como la de las demás organizaciones que concurren a él. Ellas deben materializar el servicio

cuando el justiciable llega al proceso venciendo todos los obstáculos indicados en el punto anterior. Esto implicará un estricto control estadístico y el diseño de políticas claras, reflejadas en planes de desarrollo específicos para el corto, mediano y largo plazo, con su respectivo correlato presupuestario.

3. Las cualidades que deben ostentar los integrantes de cada organización para que sus pronunciamientos tengan sólidas bases de legitimidad social, estarán respondiendo correctamente a las aspiraciones de valor de sus respectivas comunidades: generando confianza ciudadana; proyectando una imagen intachable, todo ello, como paradigma de conducta social y funcional.
4. Los necesarios controles previos, concurrentes y posteriores, que garanticen la observancia de los parámetros de Eficacia, efectividad y eficiencia institucional por parte de los agentes internos y también externos.
5. Y, por último las condiciones de liderazgo que necesariamente deben tener los que asumen las tareas de gestión y dirección, lo cual permitirá una adecuada conducción y administración del proceso. **(Ibazeta, 1997, p.266)**

Con la asignación de un presupuesto idóneo, el Poder Judicial podrá emprender reformas importantes en la justicia, como la modernización institucional, la construcción de nuevas sedes judiciales, la creación de más órganos jurisdiccionales especializados, el reforzamiento de reformas procesales penal, laboral y de familia, así como el justo incremento salarial de los trabajadores, lo cual revertirá a favor de la población. Sin embargo, como se indicó líneas atrás, en los últimos años se ha asignado al Poder Judicial un presupuesto insuficiente.

Finalmente podemos visualizar que la falta de la implementación de un Sistema de Gestión de Calidad en este sector, acarrea ciertas ineficiencias en la limitada inversión

realizada, y no se obtienen los resultados esperados. Deming (1982) al respecto señaló entre sus 14 principios para una gestión de calidad presentados por primera vez en su libro *Out of the Crisis* la capacidad de generar una constancia en la mejora de productos y servicios, y establecer un constante entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).

Durante los años 2017 y 2018 se invirtieron recursos en la implementación del Expediente Judicial electrónico mediante la utilización de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs), con la finalidad de darle celeridad en el trámite y una mejor transparencia en los procesos judiciales, previsto en el Eje Estratégico 05 Fortalecimiento y modernización de la Gestión Institucional y Administrativa del Plan de Gobierno 2017-2018 del Presidente del Poder Judicial Dr. Duberli Rodríguez Tineo.

Mediante Resolución administrativa 005-2017-CE-PJ la implementación se realizó en tres especialidades: Civil con subespecialidad comercial, Contencioso Administrativo con subespecialidad tributaria y Temas de Mercado y Laboral (Nueva Ley procesal De trabajo). La gestión de nuevas herramientas que nos permita darle sostenibilidad y mantenimiento a la inversión realizada y que permita darle satisfacción a los nuevos requerimientos que se presenten.

## **1.2. Descripción del Problema**

La Ley Orgánica del Poder Judicial establece que el “Poder Judicial en su ejercicio funcional es autónomo en lo político, administrativo, económico, disciplinario e independiente en lo jurisdiccional, con sujeción a la Constitución”.(TUO Ley Orgánica del Poder Judicial Artículo 2)

En concordancia con dicha disposición legal y bajo la premisa de que la independencia presupuestal es condición necesaria para alcanzar un Poder Judicial

plenamente autónomo, fue este el primer eje de la gestión del doctor Víctor Ticona Postigo, como Presidente del Poder Judicial. En efecto, en el 2015 y 2016 la autoridad judicial defendió irrestrictamente la autonomía presupuestal del Poder Judicial, proponiendo que se le asigne una partida no menor al tres por ciento del Presupuesto General de la República que le permita emprender las reformas necesarias para brindar un mejor servicio de justicia a los ciudadanos. Esta propuesta se justifica porque históricamente, la partida asignada al Poder Judicial equivalía al 1.3 por ciento del Presupuesto General de la República. Este presupuesto exiguo “ata de manos” al Poder Judicial para mejorar y modernizar la impartición de justicia, toda vez que el 80 por ciento de los recursos se destinan a gastos corrientes. Esta situación ha conllevado a que el Poder Judicial se haya ganado una mala imagen ante la opinión pública, pues para una parte de la ciudadanía este poder del Estado es una institución desfasada y anacrónica, **justamente por la falta de inversión**. En contraste a nuestra realidad, otros países de la región sí le otorgan la importancia debida a la inversión en la administración de justicia, pues ello garantiza la seguridad jurídica y el Estado de Derecho.

Por ejemplo, la participación de los Poderes Judiciales de Costa Rica y Paraguay en el Presupuesto General de la República es no menor al tres por ciento; mientras que, en Nicaragua, es no menor del cuatro por ciento. Por esta razón, el doctor Ticona Postigo planteó, vía reforma constitucional, una asignación al Poder Judicial no menor al tres por ciento del Presupuesto General de la República, con una aplicación progresiva hasta alcanzar ese nivel en los próximos cuatro años. Esta propuesta se basa en la recomendación que hizo la Comisión Especial para la Reforma Integral de la Administración de Justicia (Ceriajus), en el sentido de que la asignación al Poder Judicial no debe ser inferior al cuatro por ciento. **(Plan Nacional para la reforma Integral de la Administración de justicia-CERIAJUS-, 2004, p.277)**

El 80 por ciento de los actuales recursos del Poder Judicial se destinan para atender gastos corrientes.

### **1.3. Formulación del Problema**

En tal sentido, la problemática del estudio de ha determinado de la siguiente manera:

- Problema General

¿De qué manera la inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, contribuye a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima?

- Problemas Específicos

¿En qué medida una eficiente inversión en Gestión de Procedimientos, incide en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico?

¿De qué forma la inversión en Gestión del Talento Humano, contribuye a una eficaz Productividad en el Expediente Judicial Electrónico?

¿De qué manera la inversión de Monitoreo y Seguimiento, permite una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico?

### **1.4. Antecedentes**

Según **Fisfalén Huerta, Mario H. (2014)** en su Tesis de Maestría en Derecho sobre **“Análisis Económico de la Carga Procesal del Poder Judicial”** en la Pontificia Universidad Católica del Perú-Lima concluye:

La carga procesal se mantiene alta en el sistema de justicia, a pesar de que hay un esfuerzo por parte del Poder Judicial por aumentar la oferta de resoluciones judiciales, así como se ha comprobado que cuando disminuyen los costos de dilación, la cantidad demandada de resoluciones judiciales vuelve a aumentar; habiéndose determinado que a pesar de ciertas fluctuaciones observadas, hay una tendencia a largo plazo en la expansión de la oferta de resoluciones judiciales y se ha comprobado que la referida expansión en las resoluciones judiciales se explica más que nada por la contratación de nuevo personal, que se ha sucedido en los últimos años.(p.171)

Es decir que para aumentar la oferta de resoluciones judiciales se ha tenido que incrementar el factor trabajo, donde el factor capital solo ha aumentado en correlación con el equipamiento necesario y el uso de la tecnología no ha jugado un papel importante en la celeridad de los procesos judiciales.

**Eufracio León Darwin T. y Silva Gil Ronald N. (2009)** manifiesta en su Tesis de Maestría en Gerencia Pública sobre “**Modernización del Sistema de Administración de Justicia**” por la Universidad Nacional de Ingeniería-Lima, que los servicios brindados por el Servicio de Administración de Justicia (SAJ) presentan excesivas demoras, excesivos costos de transacción y una baja calidad de la atención a los usuarios, también menciona que los factores que generan inadecuados servicios del sistema de administración de Justicia son entre otros las inadecuadas condiciones para el desarrollo de los Procesos Judiciales. En tal sentido, también plantea que uno de los componentes de la política pública sistémica para la Modernización de la Administración de justicia se basa en el desarrollo del sistema electrónico de información

**Ponce Sono, Stefahnie S, (2013)** en su Tesis para optar el grado académico de Magister en Economía sobre “**Inversión Pública y Desarrollo Económico Regional**” por la Pontificia Universidad Católica del Perú-Lima señala:

Que la importancia del estudio de la inversión pública se origina debido a la existencia de algunas fallas de mercado tales como: la presencia de mercados incompletos, la existencia de los problemas de información y la concentración geográfica que solo podrán ser resueltas con la intervención eficiente del Estado y que el sector privado no interviene, el cual será capaz de enfrentar el déficit de inversión existente en las regiones, inversión que se espera posea una mayor rentabilidad social”.(p.55)

Entre sus planteamientos justifica una inversión pública de calidad que genere impacto social y contribuya a la inversión productiva.

**Jaume Bennasar, Andrés (2009)** concluye en su Tesis Doctoral en Derecho sobre “**Las Nuevas Tecnologías en la Administración de Justicia. La Validez y Eficacia del Documento Electrónico en Sede Procesal**” por la Universitat de les Illes Balears- España,

No cabe duda de que el nuevo enfoque en la estructura de los órganos jurisdiccionales y de la Oficina Judicial, así como la creciente utilización de las nuevas tecnologías en su labor diaria, supone un cambio de mentalidad y un esfuerzo de adaptación de todos los operadores jurídicos. Nos referimos con la anterior denominación, no sólo a los jueces, magistrados, fiscales y funcionarios, sino que también abarcamos a los abogados, procuradores, graduados sociales, justiciables o cualquier otra persona u organismo, público o privado, que de alguna manera tenga que relacionarse con el ámbito judicial y como apuntamos, todo el bloque normativo que conforma la reforma y la incorporación de las herramientas tecnológicas, cuyo fundamento se halla en el

art. 230 Ley Orgánica Poder Judicial de España y en la normativa que lo desarrolla, se dirigen al alcance de una meta, cual es el ofrecimiento de un mejor servicio a los ciudadanos, entendidos estos últimos en su sentido más amplio. Claro está que su logro pasa por acometer, de una vez por todas, la reforma profunda del organigrama judicial, delimitándose nítidamente lo que son funciones jurisdiccionales, con respecto a las que se llevan a cabo en la estructura administrativa que ofrece soporte y servicio a las primeras. (p.950)

En tal sentido, se concluye que el uso de la tecnología tiene que venir acompañado con un plan de gestión de cambio en la mentalidad de los operadores jurídicos.

**Palacios Vergara, Tamyá Judit (2016)**, sostiene en su Tesis de Maestría **Factores que limitan al proyecto Mejoramiento de la aplicación de tecnologías de la información y comunicación TICs en los niveles de primaria y secundaria de EBR de la II.EE. piloto en la Región Lima** de la Pontificia Universidad Católica del Perú que los docentes no han logrado desarrollar sus capacidades para optimizar el uso de las TICs en el proceso de enseñanza aprendizaje debido a la falta de información sobre los conocimientos y percepción del docente respecto de la TIC previa a la formulación del proyecto, una inadecuada capacitación , falta de un sistema de incentivos , monitoreo y soporte técnico. También agrega que los proyectos o programas no logran sus objetivos planteados o no presentan sostenibilidad, debido a que los responsables de estas implementaciones no toman en cuenta la importancia de los incentivos

**Leturia Guerreonero Claudio, Lagos Morales Javier y Ruidiaz Villalaza Manuel** (2016) en su Tesis para obtener el Grado de Magister en Dirección de Operaciones Productivas de la Universidad Católica del Perú, denominada “**Calidad en las empresas del Sector de Seguridad privada en la Ciudad de Lima**” afirma:

el concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma y que afecta a todas las personas y a todos los procesos, es por ello que o bajo la óptica del sector analizado, existen diversas razones objetivas que justifican este interés por la calidad y que hacen pensar que las empresas competitivas de este sector son aquellas que comparten los objetivos de satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes, mejora continua e introduciendo métodos de trabajo que lo faciliten y motivación de sus proyectos de inversión en el tiempo basados en la mejora continua. (p.11)

### **1.5. Justificación de la investigación**

La motivación principal para abordar esta investigación, es precisamente por cuanto hoy en día la inversión en tecnología no ha obtenido los resultados esperados, traducidos en seguridad jurídica y justicia oportuna, precisamente en mejorar la celeridad de los procesos judiciales, que son la expresión relevante de la producción judicial; por tanto, la gestión de dicho servicio debe ejecutarse con las garantías y en los plazos previstos por ley que el ciudadano espera. Cuando el proceso judicial se demora innecesariamente o es resuelto en forma tardía, cuando no hay transparencia en el proceso, y se genera la incertidumbre, existe no solamente una percepción de la ciudadanía de la ineficiencia del sistema, sino una evidente ausencia de calidad en el servicio de justicia; por ello mediante la Inversión en un eficiente Sistema de Gestión de Calidad, se permitirá mejorar los procesos a nivel de procedimientos, recursos humanos, monitoreo y seguimiento a fin de que estos sean más efectivos y transparentes.

**Malvicino (2001)** afirma: “La gestión de calidad necesita de instrumentos orientadores que se denominan normas que son generalmente voluntarias y sobre los cuales se erige el sistema de gestión de calidad de la organización” (p.4).

Es importante porque la inversión en implementar nuevas tecnologías en el sistema judicial debería hacer más eficiente y efectiva la gestión del despacho judicial en los órganos jurisdiccionales, disminuyendo los costos del proceso, celeridad en el trámite de los procesos, transparencia en el manejo de causas, el acceso a la información sea más rápido y seguro, entre otros aspectos. La tecnología nos permite que las tareas repetitivas puedan automatizarse y desplazar esas labores de los empleados para dedicarlos a tareas que generen valor agregado y distribuir las cargas de trabajo de manera eficiente. Las herramientas tecnológicas como gestión documental, inteligencia artificial, informatización de registros, gestión de casos y agenda electrónica para la programación de audiencias, deben ser aplicadas en términos de calidad de servicio

El presente proyecto de investigación se justifica ya que el Estado invierte grandes cantidades de recursos en proyectos tecnológicos para mejorar el servicio en la administración pública, cuyo fin es el bienestar social. En tal sentido, la rentabilidad del proyecto no es solo económica, sino también busca impactar en la mejora del bienestar social en grupos objetivos, y en el presente caso de la Corte Superior de Justicia de Lima, este estudio y ejecución se torna sumamente interesante por la finalidad de la administración de justicia.

## **1.6. Limitaciones de la Investigación**

El presente estudio está comprendido para los Órganos Jurisdiccionales de la Especialidad Comercial, Contencioso Administrativo Sub especialidad Tributario y de

Mercado, y Laborales Nueva Ley Procesal del Trabajo de la Corte Superior de Justicia de Lima, donde se ha implementado el Expediente Judicial Electrónico

Entre las limitaciones que podría presentarse, podrían mencionarse las siguientes:

1. El poco apoyo por parte de las personas especializadas en la temática, específicamente para recoger información sobre el estudio de las variables.
2. La limitación en la recolección de fuentes bibliográficas y hemerográficas que son costosas y/o hay poco acceso a explorarlas en bibliotecas nacionales y falta de acceso a la transparencia de la información, así como la información teórica de las variables a tratar.

## **1.7. Objetivos**

### **- Objetivo General**

Analizar de qué manera la inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, contribuye a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima.

### **- Objetivos Específicos**

Evaluar en qué medida invertir en una eficiente Gestión de Procedimientos, incide en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico.

Explicar de qué forma la inversión en Gestión del Talento Humano, contribuye a una eficaz productividad en el Expediente Judicial Electrónico.

Determinar de qué manera la inversión en Monitoreo y Seguimiento, permite una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico.

## **1.8. Hipótesis**

### **- Hipótesis General**

La Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, contribuirá a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima.

### **- Hipótesis Secundarias**

- La Inversión en una eficiente Gestión de Procedimientos, incidirá en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico.
- La Inversión en Gestión del Talento Humano, contribuirá a mejorar la Productividad en el Expediente Judicial Electrónico.
- La Inversión en Monitoreo y Seguimiento, permitirá una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico.

## II. Marco Teórico

### 2.1. Marco Conceptual.-

El enfoque en Gestión de procesos reconoce que el mayor porcentaje de los problemas reside en procesos ineficientes, o con un funcionamiento que no está normalizado o controlado

Ahora bien, si por Gestión entendemos cualquier acción o efecto de hacer actividades o tareas con los recursos que tenemos para conseguir productos o resultados, entonces podemos concluir que un Sistema de Gestión de Calidad son actividades planificadas y controladas, que se realizan con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente con resultados.

Se reconoce que un determinado nivel de calidad del producto se consigue como consecuencia de seguir unos procesos operativos suficientemente contrastados (principio causa efecto). Luego si se normalizan todos los procesos que en ella influyen y podemos estar seguros de que se han respetado durante toda la secuencia productiva no sería necesario controlar la calidad del producto obtenido para asegurar su conformidad con los requisitos. Un proceso normalizado se materializa en un procedimiento (**Pérez Fernández de Velasco, 2012, p.30**)

Collings y Mellahi (como lo cito Ferri, 2016, 12) concluye que:

La gestión estratégica del Talento es definida como las actividades y procesos que involucran la identificación sistemática de las posiciones clave que diferencialmente contribuyen a la ventaja competitiva sostenible de la organización, el desarrollo de una cantera de talento de alto potencial y desempeño para ocupar estos papeles, y el desarrollo de una arquitectura diferenciada de los recursos humanos para facilitar la provisión de esas

posiciones con titulares competentes y garantizar su continuo compromiso con la organización. (p.12)

En tal sentido un eficiente sistema de gestión de calidad debe incluir una correcta gestión del talento como pilar en el desarrollo de toda organización y la sostenibilidad de proyectos de innovación tecnológica

Un componente importante en un Sistema de Gestión de Calidad es el seguimiento y monitoreo de las actividades. Al respecto, **Ortegon, Pacheco y Prieto** (2005) definen el seguimiento y monitoreo como un procedimiento sistemático empleado para comprobar la eficiencia y efectividad del proceso de ejecución de un proyecto para identificar los logros y debilidades y recomendar medidas correctivas para optimizar los resultados deseados. También indica que el monitoreo y la evaluación se interrelacionan pero no son sinónimos. Mientras que el monitoreo es un proceso continuo y permanente ( todos los días, semanas , meses en la ejecución del proyecto) la evaluación se realiza en periodos establecidos entre lapsos de tiempos más largos.. El monitoreo es un proceso continuo de análisis, observación, sugerencias de ajustes para asegurar que el proyecto este encarrilado a alcanzar su objetivo. La evaluación por su parte permite la formulación de conclusiones acerca de lo que se observa a una escala mayor, aspectos tales como el diseño del proyecto, y sus aspectos, tanto los previstos como los no previstos. (Ortegon et al., 2005).

#### **Teorías generales relacionadas con el tema**

##### **Teorías de Sistemas de Gestión.-**

La teoría general de Sistemas aborda esquemas teóricos sistematizados que facilita el entendimiento de mejor manera de las relaciones entre los diferentes componentes que forman un todo o cualquier fenómeno empírico y entre este y su ambiente.

**Kaufman, (2004)** llama sistema a la “suma total de partes que funcionan independientemente pero conjuntamente para lograr productos o resultados requeridos, basándose en las necesidades”. (p.231).

**Roa (2005)** define Sistema como “un conjunto ordenado de componentes o elementos interrelacionados interdependientes o interactuantes, que tienen por finalidad el logro de objetivos determinados en un plan” (p.45).

**Menschel (1997)** define un Sistema como “una red de procedimientos relacionados entre sí y desarrollados de acuerdo con un esquema integrado para lograr una mayor actividad de las empresas”. (p.10).

Según el Diccionario de la Real Academia Española se entiende por Sistema al conjunto de elementos que relacionados entre sí ordenadamente contribuyen a determinado objeto.

También se puede definir como aquel sistema que incluye la estructura organizativa, las funciones del personal, los procesos, los recursos y la planificación

Un sistema de gestión maneja un andamiaje de trabajo, sistematizado en directivas y normas, para lo cual se integran los procedimientos técnicos, operativos y gerenciales, que se conviertan en una guía metodológica de lo que va realizar cada factor de producción, fuerza de trabajo, la maquinaria o equipos, y documentar el proceso que asegure la satisfacción del cliente.

**Rafael (2012)** señala:

“Entre los elementos de un Sistema de Gestión, se encuentran los siguientes:

1. Estructura Organizacional

## 2. Planificación (Estrategia)

## 3. Recursos

## 4. Procesos

## 5. Procedimientos

La Estructura Organizacional es la jerarquía de funciones y responsabilidades que define una organización para lograr sus objetivos. Es la manera en que la institución organiza a su personal, de acuerdo a sus funciones y tareas, definiendo así el papel que ellos juegan en la misma.

La Planificación constituye al conjunto de actividades que permiten a la organización trazar un mapa para llegar al logro de los objetivos que se ha planteado. Una correcta planificación permite responder las siguientes preguntas en una organización:

¿A dónde queremos llegar?

¿Qué vamos hacer para lograrlo?

¿Cómo lo vamos hacer?

¿Qué vamos a necesitar?

El Recurso es todo aquello que vamos a necesitar para poder alcanzar el logro de los objetivos de la organización (personas, equipos, infraestructura, dinero, etc).

Los Procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados. Los procesos requieren de recursos, procedimientos, planificación y las actividades así como sus responsables.

Los Procedimientos son la forma de llevar a cabo un proceso. Es el conjunto de pasos detallados que se deben de realizar para poder transformar los elementos de

entradas del proceso en producto o servicio. Dependiendo de la complejidad, la organización decide si documentar o no los procedimientos”.(pag.288)

### **Teorías de Gestión de Calidad.-**

**Guajaro (2003)** sostiene que “Los planes de Calidad son los documentos que establecen las prácticas operativas, los procedimientos, los recursos y la secuencia de las actividades relevantes de calidad, referentes a un producto, servicio, contrato o proyecto en particular” (p.109).

La teoría de gestionar calidad permite planificar un proceso de mejora continua dentro de la empresa, como una cuestión de competitividad, y conseguir los resultados se convierte en una meta alcanzable.

**Juran (1998)** refiere la trilogía de la calidad basada en control de la calidad, mejora de la calidad y planeación de la calidad. Introduce el concepto de autocontrol y la secuencia universal de mejoramiento. La calidad reconoce en el usuario todas las características que lo benefician, por lo que la adecuación del uso siempre será determinada por el usuario

Juran también establece los pasos de una planificación de la calidad que pueden ser resumidos:

1. Establecer el proyecto
2. Identificar los clientes
3. Identificar los requisitos del cliente
4. Desarrollar el producto

5. Desarrollar el proceso

6. Desarrollar los controles y enviar a operaciones

Juran referido al Control de la Calidad sostiene que debe emplearse como una retroalimentación es decir evaluar el desempeño actual, compararla con la meta establecida y tomar medidas correctivas sobre la diferencia, reprogramando acciones o metas.

Finalmente, Juran sostiene que la Mejora de la Calidad está, enfocado en el cliente, e incentiva las propuestas que mejoran los procesos y logran mayores niveles de desempeño. Aquí el compromiso de los trabajadores es continuo con lograr mejoras de calidad y son estimuladas mediante un programa de recompensas. El final del proceso debe ser un consumidor más satisfecho, que es la mejor publicidad de los beneficios del producto.

**Deming (1982)** en su libro Fuera de la crisis demostró que la calidad era un arma estratégica para superar los estragos de la Post guerra de Japón. Reducir las pérdidas de los costos de calidad (desperdicio de materiales, productos rechazados, costo de retrabajos, reposiciones y compensaciones pagadas), permite obtener hasta el doble de utilidades. Entre sus aportes destaca el control estadístico de procesos para la administración de la calidad, para obtener una calidad uniforme y previsible de productos. Define los 14 puntos que los administradores deben adoptar para asegurar la posición competitiva de sus empresas

1. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
2. Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.

3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad, la principal causa de la baja calidad y la baja productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
12. Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.

13. Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora.

14. Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación. La transformación es trabajo de todos.

Por último Deming aplico el enfoque PDCA (Planificar, hacer, verificar, actuar), llamado el Circulo de Calidad de Shewhart, para un cambio planificado de toma de decisiones con base científica y no subjetiva, convirtiéndose en un proceso de mejora continua.

La palabra **KAIZEN** etimológicamente significa un cambio para mejora, e implica un cambio de actitud de los trabajadores y de la empresa, mediante equipos multidisciplinarios, que buscan la mejora en forma diaria. El tiempo es el más valioso activo y no debe ser desperdiciado, por eso se busca siempre optimizarlo.

La filosofía KAIZEN surge como resultado de las marcadas necesidades de superarse a sí misma, de manera que pudieran alcanzar a las potencias industriales y así ganar el sustento para una gran población que vive en un país de escasos recursos y tamaño. Introduce la mejora continua a través del mensaje que no debe pasar un día sin que se realice alguna clase de mejoramiento en algún lugar de la compañía (Suarez, 2007, p.87)

Ishikawa (1986) considera que el control total de la calidad es una revolución conceptual de la gerencia, por lo que debe mostrar resultados y eso se comprueba con datos estadísticos. También sostiene que la capacitación debe ser continua y debe incluirse a los altos funcionarios hasta el último de los trabajadores, con la finalidad de aprovechar mejor las potencialidades de cada trabajador.

Algunos autores consideran que la Gestión de Calidad se consigue mediante el control estadístico de procesos para una mejora continua, otras aproximaciones se basan en el compromiso de los trabajadores para lograr la mejora continua, y otras además lo consideran como una gestión de procesos en función del cliente, sin embargo una visión horizontal y global nos permite concebir la gestión de calidad como una filosofía que se refuerza mutuamente con los tres insumos

Los tres modelos son complementarios y se refuerzan mutuamente . Por poner un ejemplo de principio de mejora continua para el cambio (relacionado con el modelo cultural) solamente puede introducirse de manera eficaz si se acompaña del control estadístico de procesos para asegurar antes la uniformidad de los procesos y lograr tenerlos bajo control(aspectos enfatizados por el modelo mecanicista) así como de la movilización de los empleados promocionando su iniciativa para detectar defectos y hacer bien las cosas a la primera (elementos inherentes del modelo adaptativo) (**Camison, Cruz y otros, 2006, p.55**).

Camison y otros (2006), resumen las diez generaciones de calidad en tres enfoques diferentes: Un enfoque técnico basado en la eficiencia, mediante el control estadístico de procesos y productos, un enfoque humano donde se convierte a los trabajadores en el eje del proceso de gestión y mejora de la calidad y el enfoque estratégico de la gestión de la calidad mediante un continuo seguimiento y monitoreo de las actividades

**Teorías sobre la normalización internacional.-**

"La Organización Internacional para la Estandarización (International Standard Organization ISO) ha desarrollado varios modelos para la evaluación de la calidad total en la gestión de empresas en las que destaca las normas ISO-9000 surgidas como consecuencia de la demanda de calidad de los productos adquiridos por los compradores. (...) La certificación de la calidad por parte de las Normas ISO 9000 no se realiza para toda la organización como en otros modelos de evaluación, no se trata de una gestión total sino que se busca la optimización de las partes deseadas y es realizada por una organización externa a la institución" (**Gonzales, 2004,39**).

Las Normas ISO nacieron en la década del sesenta, y se establecen como estándares internacionales en función de diversos aspectos como calidad, medioambiente, seguridad de la información, inocuidad alimentaria, etc existiendo en la actualidad más de 19,500 normas ISO, y las referidas a calidad se agrupan en tres bloques:

ISO 9000: Fundamentos y conceptos

ISO 9001: Requisitos de un Sistema de Calidad

ISO 9003: Certificación de Calidad

**Malvicino (2001)** señala:

“la calidad no es el resultado de la casualidad sino, de una programación y voluntad de mejora puesta en marcha en aspectos tales como:

- La definición de una política explícita para la calidad
- El reconocimiento del cliente como el factor clave que define los lineamientos de la calidad
- El reconocimiento del factor humano como el eje del cambio y de la generación de valor

- La innovación tecnológica como el sendero de expansión necesario
- La cultura de la incorporación permanente de desafíos sustentada en la participación y en un ambiente laboral sano que promueva la creatividad”. **(p.6)**

Malvicino está convencido que es el usuario quien determina la gestión de calidad de una empresa y reconoce el factor humano como eje clave en tal política, también incluye conceptos de certificación por un Organismo Especializado.

Las organizaciones modernas disponen a partir de la adopción de los nuevos conceptos de la calidad de la oportunidad de consolidar sus mecanismos de gestión y de diferenciación de sus productos. Esa diferenciación, puede a su vez, ser certificada y por lo tanto reconocida por un organismo de certificación lo que refuerza la idea de la calidad, es decir de una organización “pre-ocupada” permanentemente por dar satisfacción a lo que promete y a lo que demandan sus clientes. No hay un solo método para trabajar en esta nueva orientación, sino varios. Tanto el sistema (la organización), los procesos (metodologías de trabajo) cuanto los productos (especificaciones preestablecidas) son campos de acción en los cuales avanzar. La idea es ver dónde están los puntos oscuros de la organización que hacen difícil una superación permanente. Luego identificar si existen normas de aplicación voluntaria para abordar un principio de solución a las limitaciones identificadas. Posteriormente capacitarse para adoptar las normas y en lo posible, certificar la conformidad de esa adopción con una empresa certificadora. Se debería empezar por los productos, luego continuar con los procesos y finalmente adoptar un sistema de aseguramiento de la calidad. Cada paso brindará la oportunidad de ampliar la visión de la organización apuntando hacia horizontes aún desconocidos e incluso insospechados. **(Malvicino, 2001, p.12)**

Al respecto, **Packard Thomas** en su documento TQM and organizacional change and development (como se cito en **Malvicino, 2001**) señala: “La calidad total que ha surgido como idea rectora para la mejora de las organizaciones públicas no puede ser entendida como un mecanismo de logros de ajustes indiscriminados o de simple reducción de gastos. Tampoco como una herramienta para disminuir la planta de personal aunque sea necesario la redistribución funcional de los recursos humanos. En la medida que un proceso de este tipo que apunte a una organización sintonizada con los principios de calidad total reclama y activa participación de su gente, mal podría ser encarada como instrumento burdamente racionalizador”(p.12).

## **2.2. Bases Teóricas especializadas sobre el tema**

### **Sobre la Corte Superior de Justicia de Lima.-**

La Constitución Política de 1993 establece que la República del Perú es una e indivisible y que el Estado es democrático, independiente y soberano. (**Art. 43 Constitución Política del Perú 1993** )

Nuestra carta magna señala que el Gobierno Peruano es unitario, representativo y descentralizado. Se basa en la separación de poderes para lograr un equilibrio de los mismos: Poder Legislativo, Poder Ejecutivo y Poder Judicial, de estos solamente el Poder Judicial no es elegido por el pueblo en comicios democráticos, para evitar según la doctrina francesa la politización de la justicia. La potestad de administrar justicia emana del pueblo y de acuerdo a la Constitución es ejercida por el Poder Judicial, a través de sus diversas instancias. (Art 138 CPP)

En la Página Web del Poder Judicial,(2019) podemos conocer exactamente la organización actual del Poder Judicial y sus funciones de las diversas instancias:

En el Perú, la administración judicial empieza a nivel de los Juzgados de Paz no Letrados y de los Juzgados de Paz Letrados, que solucionan casos de faltas a la ley.

Los primeros investigan y sancionan casos de faltas menores y funcionan en los pueblos, caseríos y distritos pequeños, donde no hay mucho movimiento judicial. Para que desempeñe este cargo, el mismo pueblo elige a una persona de prestigio, probidad y honestidad, que no necesita ser abogado. Los Jueces de Paz no Letrados dependen de cada Corte Superior de Justicia, que ratifica su nombramiento.

Los Juzgados de Paz Letrados son creados para administrar justicia en determinadas zonas rurales y urbanas y su ámbito de acción, generalmente, son uno, dos ó más distritos. Ahí se ven casos de menor cuantía o de rápida solución y dependen igualmente de la Corte Superior, que determina el lugar donde van a funcionar. Esos juzgados resuelven también las apelaciones de los Juzgados de Paz no Letrados.

Los Juzgados Especializados o Mixtos, dependen de la Corte Superior y funcionan en una provincia. Como su nombre lo indica, los Juzgados Especializados están dedicados a juzgar sobre determinados asuntos que pueden ser Civiles, Penales, de Trabajo, de Familia, de Delitos Aduaneros y de Delitos Tributarios. Los Juzgados Mixtos despachan sobre dos o tres de estos temas y se establecen en zonas donde no hay Juzgados Especializados. Los Juzgados Mixtos, resuelven las apelaciones sobre las sentencias dictadas por los Juzgados de Paz Letrados.

Las Cortes Superiores realizan el juzgamiento de los casos judiciales ordinarios donde hay delito, es decir, acciones antijurídicas que son penadas por la ley y que se castigan mediante una condena. Por lo general, los delitos están relacionados con

daños a la persona y a la propiedad, como estafas, robos, asesinatos; además realizan procesos civiles complejos y por la cuantía según corresponda; entre otros.

A fin de facilitar la administración de justicia en todo el territorio nacional, existen 34 Distritos Judiciales, sedes de las Cortes Superiores. Estos distritos, en la mayor parte de los casos, abarcan una porción de territorio que coincide con los límites de los departamentos del Perú. Las Cortes Superiores cuentan con Salas Superiores Especializadas o Mixtas, en las que despachan Vocales Superiores. La cantidad de salas varía en cada distrito, dependiendo de la cantidad de población que atienden. En las Cortes Superiores se resuelven las apelaciones de los Juzgados Especializados o Mixtos.

La máxima instancia judicial en el Perú es la Corte Suprema. Es la última instancia ante la cual se pueden apelar las sentencias de todos los procesos judiciales provenientes de cualquier Corte Superior de Justicia del país. Bajo su jurisdicción se encuentra todo el territorio de la República y su sede es Lima, la capital del Perú. La Corte Suprema está conformada por Vocales Supremos, quienes integran las Salas Supremas Especializadas.

El actual Presidente de la Corte Suprema de Justicia de la República es el Vocal Supremo, doctor José Lecaros Cornejo para el periodo 2019-2020.

### **Sobre las Inversiones del Poder Judicial 2016-2021**

Según el Informe de evaluación presupuestaria del Poder Judicial (2018) “La ejecución del gasto por toda fuente de financiamiento al 31 de diciembre de 2018 asciende a 2,487 millones de soles y representa el 96 por ciento de avance con relación al Presupuesto Institucional Modificado. En tanto, el Presupuesto Institucional de apertura se ha incrementado para el presente año 10% en relación al PIA 2018”. Se menciona que la

ejecución presupuestal presenta un valor de calificación de 0.96, señalando que el Poder Judicial logró un nivel “Muy bueno” en el desempeño institucional durante dicho ejercicio de acuerdo con los parámetros establecidos en la “Directiva de evaluación semestral y anual de los presupuestos institucionales de las entidades del gobierno nacional y gobiernos regionales” aprobada por la Dirección General de Presupuesto Público del Ministerio de Economía y Finanzas. (directiva 005-2012-EF/50.01)

En la Memoria Institucional de la gestión del Poder Judicial 2015-2016, se sostiene que tuvo como ejes principales el fortalecimiento de la autonomía del Poder Judicial e independencia de los jueces, acceso a la justicia e inclusión socio-jurídica, el fortalecimiento de la gestión institucional, la transparencia, eticidad, lucha frontal contra la corrupción y la modernización de este poder del Estado. El Plan de Inversiones del Poder Judicial 2016-2021, es una herramienta que es usada como estrategia de inversión para priorizar la ejecución de proyectos del Poder Judicial durante el período 2016-2021. El Plan fue aprobado por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial mediante Resolución Administrativa N° 116-2016-CE-PJ, del 11 de mayo de 2016, la misma que también aprobó el procedimiento de actualización y la metodología de priorización de los proyectos de inversión pública.

El Plan nace como respuesta al hecho de que el Poder Judicial cuenta con un total de 119 proyectos de inversión pública declarados viables que no presentan ejecución en su fase de inversión.

El Expediente Judicial Electrónico se encuentra enmarcado en el desarrollo de la Política Estatal e Institucional, conforme se detalla en el Plan de Gobierno del Poder Judicial 2017-2018, considerándose como una de las innovaciones tecnológicas más importantes de

modernización del Poder Judicial, que conlleve a optimizar la eficiencia y eficacia en el servicio de justicia orientado al ciudadano.

### **El Sistema de Innovación y Desarrollo Tecnológico en el Estado**

Sagasti (2003) sostiene “para que un Sistema de Innovación Tecnológica funcione de manera razonable, es necesario que sus componentes superen un nivel mínimo de masa crítica, tanto en cantidad como en calidad, y que exista una articulación adecuada entre todos ellos”. Entonces tenemos que reflexionar que el uso de los recursos públicos debe ser optimizado con las opciones de inversión que se presentan y aquí juega un papel muy importante la calidad para obtener resultados.

**La primera opción** es la de satisfacción de las necesidades urgentes, muchas de las cuales fueron reseñadas en las secciones anteriores, y que abarcan a todo el espectro de instituciones y actividades involucradas en ciencia, tecnología e innovación. Esto permitiría la supervivencia de las instituciones existentes, reforzaría algunas actividades en forma puntual y limitada durante tres o cuatro años, y haría uso principalmente en recursos externos provenientes de préstamos como el del BID y donaciones de fundaciones, agencias bilaterales de cooperación y organismos internacionales. Su principal desventaja es que dispersa los limitados recursos disponibles, no llega a crear una masa crítica de actividades científicas, tecnológicas y de innovación en prácticamente ningún sector ni área problema, y llevaría a un lento e ineficiente proceso de establecimiento del Sistema de Innovación Tecnológica nacional o de SITs en campos específicos. Para poner en práctica esta opción sería necesario concretar las operaciones y programas de apoyo externo, crear mecanismos para la administración de estos recursos, y realizar mejoras puntuales en algunas instituciones de educación superior.

**La segunda opción** es la de crecimiento selectivo e intensivo en sectores o áreas problema específicas, y exige un esfuerzo para definir prioridades. Tiene la ventaja de ser más selectiva en el uso de los recursos, de tener mayor probabilidad de éxito en la construcción de sistemas de innovación en los sectores o áreas problemas prioritarios, y llevaría a una configuración progresiva del Sistema de Innovación Tecnológica, apoyándose en logros y éxitos parciales. Sin embargo, deja fuera de lugar a muchos sectores, áreas problema y actividades científicas y tecnológicas consideradas como no prioritarias, y además requiere de una decisión y un compromiso político para enfrentar la oposición de quienes se posterga temporalmente en la asignación de recursos.

El proceso de definición de prioridades por sectores, áreas problema, y actividades científicas y tecnológicas (a las cuales es necesario añadir la dimensión regional), tiene un carácter técnico y al mismo tiempo político, y exige de una visión clara de lo que se desea alcanzar en el mediano y largo plazo, así como de las etapas intermedias necesarias.

**La tercera opción** consiste en dar un salto estratégico en múltiples sectores y áreas problema, lo que implica un avance cualitativo y de gran magnitud en el apoyo a la ciencia, la tecnología y la innovación. Esto llevaría, en el mediano plazo, a establecer el Sistema de Innovación Tecnológica, o al menos varios sistemas sectoriales o por áreas problemas vinculados entre sí. Así se garantizaría una movilización efectiva de la ciencia y la tecnología para aumentar la productividad y la competitividad en una amplia gama de sectores, y en general para lograr los objetivos de desarrollo económico y social. Esta opción requiere de un aumento muy significativo en los recursos financieros, que deberían provenir en buena parte del presupuesto público y de las empresas privadas, para garantizar continuidad en

la disponibilidad de financiamiento. Los recursos externos, sean ya préstamos o donaciones, jugarían un papel complementario a la movilización de fuentes domésticas.

Para que esta opción se convierta en realidad es preciso que, aún en condiciones económicas y sociales adversas, todos los sectores políticos apoyen los esfuerzos de manera continua durante 15 a 20 años. (Sagasti, 2003, p.14)

Basado en esta teoría la inversión en el Poder judicial presenta tres opciones:

- a) Invertimos en satisfacer las necesidades más urgentes de la institución, aunque quedaría pocos recursos para la innovación tecnológica por la dispersión de la inversión
- b) Invertimos en áreas problemas específicas, que deben ser priorizadas, construyendo diversos sistemas de innovación tecnológica, sin articulación de los mismos.
- c) Invertimos en un área problema específico que transversalmente afecte los otros problemas, el cual debe ser definido en la matriz del Marco Lógico de la institución. Aquí se concluye que la demora en los procesos judiciales es el problema principal , por lo que se busca es la celeridad de los mismos y la alternativa que se presenta es el expediente Judicial electrónico

**Sobre las Tecnologías en la Gestión Judicial de Otros Países.-** Es importante conocer las experiencias en la implantación del Expediente Judicial Electrónico en otros países

#### **a.- Costa Rica**

**Morales (2012)** señala como se inicia esta experiencia “En el año 1993, el Poder Judicial de Costa Rica inicia el proceso de modernización de la administración de justicia logrando en 1996 un primer empréstito con el Banco Interamericano de Desarrollo con el cual se pretendía, entre otras cosas, el rediseño de la gestión judicial y la inclusión de las tecnologías como herramienta de apoyo a la tramitación judicial”(p.48).

La implementación de un nuevo sistema de Gestión del Despacho Judicial se realiza cuatro años después del préstamo, es así como en octubre del año 2000, inicia con el objetivo de disminuir tiempos en el trámite del proceso y promover la integración de los despachos en todas las materias e instancias, mediante el uso de las tecnologías.

Al respecto Morales (2012), realiza una evaluación sobre la implementación de las tecnologías en Costa Rica:

Del año 2000 a la fecha, el Poder Judicial costarricense ha venido realizando avances significativos tanto en cobertura nacional de herramientas tecnológicas, como en el desarrollo de nuevas y mejores formas de gestión judicial, implementando una gama de servicios electrónicos hacia el usuario

A la fecha, el 100% de los despachos judiciales a nivel nacional han sido interconectados a la red institucional. Además, la totalidad de los operadores jurídicos cuentan con computadoras. Aproximadamente el 80% de la tramitación de las causas judiciales se realiza utilizando el Sistema Costarricense de Gestión de Despachos Judiciales, y se ha logrado implementar nuevas formas de tramitación apoyadas en la oralidad y en el concepto de tribunales electrónicos “cero papel”, en despachos piloto en materias constitucional, cobratoria, pensiones alimentarias, laboral, penal, agrario y disciplinaria. (p.48)

Costa Rica ha dado importancia al uso de herramientas de apoyo a la gestión judicial que satisfagan las necesidades de las instituciones de la Administración de Justicia Poder Judicial y Ministerio Público, y sus oficinas administrativas Oficina de Notificaciones, Tesorería y recepción de documentos por Mesa de Partes

Morales (2012) señala cuales son las principales funcionalidades del sistema de Gestión de Despacho Judicial:

Registro de las causas judiciales con todos sus componentes (intervinientes, domicilios, medios de notificación, datos generales de la causa, evidencias, entre otros).

Control de los casos (ubicaciones, fases, estados, subestados).

Tramitación Judicial (generación de plantillas, generación y registros de resoluciones, generación y registro de sentencias, registro y envío de notificaciones, control y recepción de documentos recibidos, control del flujo de proyectos de sentencia).(p.49)

El Poder judicial de Costa Rica también invirtió y desarrollo sistemas informáticos con recursos internos, facilitando a los operadores de justicia de un escritorio virtual que elimine esas toneladas de papel que presentaban los despachos judiciales, además de un sistema de seguimiento del flujo del proceso que permita el control del mismo

Dentro de las funcionalidades que señala Morales (2012) respecto del sistema de escritorio virtual destaca:

Control del flujo del caso. Permite saber quién tiene el caso, qué tarea se está ejecutando sobre el mismo, qué tareas se han ejecutado y por qué personas, además de prever las tareas que se deben ejecutar después del trámite actual.

Control de escritos presentados por medios electrónicos (página web del Poder Judicial, oficina de recepción de documentos, otros).

Consulta del expediente a los internos del despacho, pudiendo observarse todas las actuaciones que se han realizado en él, tanto los escritos recibidos como los documentos generados por el despacho.

Presentación en forma de libro del expediente, ordenado de forma cronológica.

Firmado digital y/o electrónico de los documentos (resoluciones, sentencias, oficios, etc.).

Seguimiento de sentencias para la sala constitucional.

Notificaciones automáticas.

Tramitación electrónica del caso (generación de plantillas, sentencias, resoluciones, oficios, agregar escritos, agregar multimedia, agregar documentos, adjuntar documentos digitales).

Generación de datos estadísticos tales como: firmado elect./digital, por tareas, ubicaciones, tiempos, entre otros.

Control de plazos sobre las tareas, permitiendo llevar el control de tareas vencidas, próximas a vencer y al día. (p.50)

También Costa Rica desarrollo tres sistemas más con fondos internos del Poder Judicial, que se integran con los referidos sistemas de gestión de despacho judicial y sistema del proceso en línea descritos líneas arriba

- Sistema de Agenda electrónica, permite optimizar las agendas de los magistrados para la realización de audiencias y diligencias externas, además permite la

coordinación entre distintas instituciones como el Ministerio Público, Defensoría Pública y Poder Judicial en materia penal

- Sistema de Estadística Judicial, permite en línea obtener indicadores de desempeño y de producto sobre la carga procesal y el trámite del proceso para el monitoreo diario y la toma de decisiones
  
- Sistema de Votación Electrónica, implementado en las salas de la Corte suprema de Costa Rica, permite la votación en línea mediante el conocimiento simultaneo del expediente y de la ponencia del vocal para su aprobación , permite las firmas en digital de los vocales por antigüedad así como las notificaciones de manera inmediata

#### **b.- Brasil**

En Brasil la estructura del Poder Judicial es bastante variada y muy compleja. Debido al principio federal, es natural tener al menos una Judicatura para cada una de las unidades federativas y una para el gobierno federal. La implementación del Expediente Judicial electrónico es reciente desde el año 2014, sin embargo, su implementación abarca todas las especialidades e instancias.

De Araujo (2014) respecto al expediente Judicial electrónico señala. "Este sistema tiene por objetivo proveer al Poder Judicial de un sistema de tramitación electrónica de procesos judiciales, desde su origen a su archivo, asegurando al máximo la integración y actualización para una rápida solución de conflictos de interés. Su foco abarca los procesos

civiles y criminales de cualquier especialidad del Poder Judicial brasileiro (trabajo, militar, estadual y federal)".

El pedido de los abogados se hace vía internet desde su oficina, y las pruebas son presentadas en la audiencia, la parte contraria también tiene la misma facilidad de presentación del escrito. Se elimina la tramitación del expediente a través del papel y le da validez la firma digital.

"El público objetivo son los magistrados y servidores del Poder Judicial, los abogados y procuradores de las partes y el Ministerio Público. En términos numéricos, es un universo de 70.000 usuarios internos y unos 200.000 externos. El escenario de instalación del sistema es uno de los más complejos que puede existir debido a diversos factores. Dada la complejidad de la estructura federal, las dificultades prácticas de la edición actual y la formación de los usuarios, especialmente debido al cambio de cultura que se está introduciendo en el sistema. Desde el punto de vista político, el principal beneficio del proyecto ya se ha logrado con la plena utilización del sistema de tecnología de los servidores del Poder Judicial y la capacitación de más de 50 funcionarios del Poder Judicial. El Sistema PJe es gigantesco. Las variables con las que tiene que lidiar son tanto políticas, técnicas y jurídicas; todas demandan una instalación controlada para que su futura difusión sea garantizada. Está avanzando firmemente en esa dirección con las medidas de control de riesgos implementadas. Con certeza se trata de un camino sin retorno". (De Araujo, 2014, p.93)

**c.- Paraguay.-**

Se implementa el expediente Judicial electrónico en el año 2016 en la Corte suprema, el Juzgado de primera instancia en lo civil y en la especialidad comercial, extendiéndose después a 19 juzgados civiles y 13 juzgados penales. Dentro de las funcionalidades se implementaron los trámites judiciales electrónicos siguientes:

Recurso de apelación, Recurso de queja, Notificación Electrónica y presentaciones en línea para abogados, fiscales y defensores públicos

Martínez (2014) señala que "La implementación del expediente electrónico en la justicia, impone la tarea de revisar la misma infraestructura existente, la disposición y organización de los Juzgados y Tribunales, la manera en que los mismos trabajan, desde la atención al público y recepción de sus peticiones, hasta la expedición de la voluntad del juez" (p.70).

Pero la concepción del expediente judicial electrónico en Paraguay significa una reconversión de puestos de trabajo y luego una disminución del capital humano en el Poder Judicial

"Se impone igualmente revisar y redirigir las funciones de los servidores públicos que trabajan en Juzgados y Tribunales; ello en razón de que, con la digitalización de los procesos toda esa inmensa cantidad de funcionarios –idó- neo y motivado, pues se conforma mayormente con estudiantes universitarios de las distintas facultades de Derecho del país- deberá ser forzosamente reasignado a nuevas tareas, ya que antes, más de la mitad de ellos se dedicaba a mover papeles, trasladarlos por los distintos escritorios y gavetas de las Secretarías a fin de que sean atendidos los pedidos de los justiciables. Con la realización de la migración hacia la tramitación digital, todos estos servidores públicos, serán reasignados a funciones más intelectuales y menos físicas, y podrá aprovecharse ese potencial humano, hoy francamente desaprovechado. Amerita, por ende, revisar como anticipé la misma

asignación de labores de los funcionarios del Poder Judicial, debiendo apuntarse en teoría y en principio- a la disminución a mediano plazo de la cantidad de funcionarios en la estructura judicial. Aunque esto último dependerá, en esencia, de la voluntad política de hacerlo. Por ende, con miras a todas estas reestructuraciones que deben darse, el Poder Judicial paraguayo ha involucrado a varios de sus estamentos internos a fin de propiciar y producir efectivamente las reformas que sean necesarias, con miras a estos cambios inevitables que se darán a partir de la implementación del expediente electrónico" ( Martínez, 2014, p.70).

La implementación del Expediente digital se realizó de arriba hacia abajo es decir primero en la Corte suprema y después en salas y Juzgados especializados. También su estrategia se inicia con la elaboración de flujogramas para tener mapeado todos los procesos judiciales civiles y plantear un rediseño de procesos en base de mejoras al e tramite del expediente

"En ese sentido, actualmente la comisión está trabajando en la elaboración de los flujogramas de los distintos procesos civiles, de acuerdo a las normas del Código Procesal Civil, sin omitir ninguno de ellos, ni modificar las etapas que prevé la normativa en cada uno de los distintos tipos procesales. Sin embargo, teniendo también como norte la simplificación de dichos procesos, se ha apuntado sí a suprimir aquellas actuaciones redundantes o innecesarias, que se han ido introduciendo en los procesos civiles, a lo largo de la historia del país, comenzando desde la época colonial, por una antiquísima práctica tribunalicia, basada más en la repetición irreflexiva de actos procesales, que en la atención y aplicación del texto expreso de la ley, y de la misma intención del legislador, cuyo espíritu fue al momento de crear las actuales normas procesales acortar y simplificar los trámites,

en base a la experiencia del anterior código de procedimientos civiles y comerciales".(Martínez, 2014, p.71).

Asimismo algo que rescatar de esta experiencia en Paraguay es el proceso de validación de los principales actores del proceso como parte importante del proceso de implementación

"Una vez concluida esta etapa la que insumirá varios meses de trabajo- es intención realizar un acabado proceso de socialización del proyecto, a través de la comunicación eficiente del mismo, y de involucrar a los distintos integrantes de la comunidad jurídica en la revisión de los flujogramas y de las herramientas que se vayan elaborando para la implementación definitiva del expediente electrónico en el Poder Judicial".(Martínez, 2014, p.71).

Importante papel también es el proceso de gestión de cambio , mediante campañas de información entre las instituciones, abogados y, universidades por lo que el diseño del sistema debe ser amigable para su mejor entendimiento. Finalmente el establecimiento de convenios interinstitucionales nos permitirá una mayor difusión y aceptación por los usuarios, tal es el caso del colegio de abogados, SUNAT, Ministerio Publico , etc

"Ya cumplidas estas etapas, habrá de cumplirse con un actividad no solo necesaria sino imprescindible: producir aquellos acuerdos interinstitucionales, de modo tal de conectar la función del Poder Judicial con otras instituciones públicas y privadas que trabajan habitualmente con aquel. Así, en primer término, habrá que habilitar a aquellas dependencias del Poder Judicial, que no son propiamente Juzgados ni Tribunales, a fin de que las mismas trabajen con éstos, en la medida de la necesidad del desarrollo de los procesos. Al respecto, me refiero a la Dirección General de los Registros Públicos, a la Sindicatura de Quiebras, a las direcciones de medicina

forense, entre otras, dependencias estas que responder jerárquicamente a la Corte Suprema de Justicia, y que se encuentran vinculadas profundamente con el desarrollo de varios tipos de procesos judiciales. Quedará, inmediatamente a ello, establecer los contactos con entes que se encuentren fuera del Poder Judicial, como el Ministerio Público, el Ministerio de la Defensa Pública, algunos Ministerios dependientes del Poder Ejecutivo, como el Ministerio de Justicia y Trabajo y algunas dependencias del mismo como el Registro del Estado Civil de las Personas, el Ministerio del Interior y la Policía Nacional, y el Tribunal Superior de Justicia Electoral, entre muchas otras, a los mismos efectos antes indicado. Como puede verse, luego de considerar estos reglones, es fácil persuadirse que el camino es largo y el andar recién empieza". (Martínez, 2014, p.110)

### **Sobre la Implementación del Expediente Judicial Electrónico en el Perú**

El Poder Judicial, para mejorar la imagen que proyecta ante la ciudadanía, requiere de un cambio de paradigmas, a través del uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC), que permitan la celeridad y transparencia procesal. En tal contexto, es prioritario implementar, desde el punto de vista normativo, el soporte legal que nos permita la efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE).

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en el quehacer judicial, corresponde a una política de Estado, que tiene como objetivo propiciar que los usuarios del servicio de justicia puedan acceder a la información requerida de manera oportuna, para poder agilizar sus trámites judiciales.

Bajo estos nuevos parámetros tecnológicos, el Expediente Judicial Electrónico (EJE) se presenta como una de las innovaciones más importantes para la modernización del Poder Judicial, representando un cambio radical en la manera cómo se viene llevando a cabo la

labor jurisdiccional en la actualidad. Dentro de sus beneficios, debemos destacar la reducción del tiempo de tramitación de los procesos, de costos, de espacios físicos y sobre todo una mejora en el acceso y transparencia para los usuarios del servicio de administración de justicia, considerando que con esta nueva metodología tenemos una disponibilidad permanente para presentar documentos y visualizar el Expediente Judicial Electrónico (EJE).

Mediante Resolución Administrativa N° 005-2017-CE-PJ., del 6 de enero de 2017, se dispuso la conformación e instalación de la Comisión de Trabajo del “Expediente Electrónico Judicial (EJE.)” como órgano encargado de asegurar la implementación de dicha iniciativa de modernización, durante el período 2017-2018

Mediante Resolución Administrativa N° 228-2017-CE-PJ., del 26 de Julio de 2017, se dispuso la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE.) en los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial, a nivel nacional y en todas especialidades; señalándose que en su primera etapa (Piloto) – 2017, se implementará en las especialidades Comercial, Tributario y de Mercado, y Laboral (NLPT.) de la Corte Superior de Justicia de Lima; y, en la segunda etapa, en las demás especialidades del Distrito Judicial de Lima, las restantes Cortes Superiores de Justicia de la República y la Corte Suprema de Justicia de la República, de acuerdo a las factibilidades técnicas y presupuestales.

La inversión en el año 2017 del expediente Judicial electrónico fue de 5 millones 700 mil soles distribuida en gasto de sueldos del personal por un millón novecientos mil soles y en gasto en bienes y servicios por 3 millones ochocientos mil soles

Para el año 2018 se hizo un gasto de cuatro millones doscientos mil soles para el desarrollo de actividades de sostenibilidad, mantenimiento y mejora del Piloto del Expediente judicial electrónico en las especialidades mencionadas

Para la segunda etapa se ha conseguido financiamiento externo con el Banco mundial por 354 millones de soles que se concretaría en el mes de agosto del presente año para su escalamiento a nivel nacional y en todas las demás especialidades

En tal sentido, su implementación significará para el Poder Judicial un importante ahorro en recursos, por ejemplo en la compra de papel y tóner para las impresoras, y una simplificación de la gestión documental, lo que va a incidir en una mayor celeridad al momento de resolver los expedientes judiciales y como correlato, una considerable reducción en los tiempos de espera. Con el objetivo de avanzar hacia una administración de justicia más segura, transparente y garante de los derechos de la ciudadanía que hace uso de su derecho de acceder a la tutela jurisdiccional efectiva.

#### **Características del expediente electrónico.**

- En primer lugar, la rapidez, dado que facilita el pase de los expedientes entre quienes deben trabajar sobre ellos, que pueden estar ubicados en lugares distantes; el trámite se vuelve más rápido y económico y la gestión más eficiente.
- Evita el extravío de expedientes en papel, lo que usualmente genera grandes retrasos. La búsqueda y recuperación de los expedientes deja de ser un problema.
- La descentralización, el soporte electrónico permite que los expedientes sean iniciados desde distintas ubicaciones geográficas, sin estar limitados por restricciones horarias (de atención al público, horarios laborales o husos horarios).
- Permite la interacción y el trabajo son requerir de la presencia física de los usuarios; de este modo se favorece la descentralización y se acerca el tramite al usuario.

- La validez legal, dado que el expediente electrónico se regula por un marco legal que legitima y legaliza los procesos documentos electrónicos. Cada actuación en el expediente que esté firmado electrónicamente, reviste el mismo valor legal y documental que en el soporte papel.

### **III.- Método**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Por su finalidad en relación a los problemas desarrollados en la presente investigación, se aborda los conocimientos de las teorías, normas y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad, y su impacto en la implementación del Expediente Judicial Electrónico, por ello se trata de una INVESTIGACIÓN APLICADA, teniendo el propósito de poder llegar a su modernización para una mayor competitividad y productividad.

#### **3.2. Población y muestra**

##### **Población**

La población de la presente investigación estará conformada por el total del personal administrativo y jurisdiccional que laboran en los OO JJ donde se ha implementado el Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima, siendo un total de 751 personas que incluye al personal que trabaja en esa institución.

##### **Muestra**

El tipo de muestreo es no probabilística por qué no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación, para nuestro estudio se tomaran como muestra a los 751 empleados y que tiene que ver con el tema de estudio.

Para definir el tamaño de la muestra resultante ha sido determinada mediante la fórmula de muestreo aleatorio simple, el tamaño de la muestra resultante será de 53 personas a los cuales aplicaremos los instrumentos de medición, para estimar proporciones,

considerando un nivel de confianza y un margen de error: utilizaremos la fórmula que a continuación se describe.

Dónde:

Z: Valor de la abscisa de la curva normal para una probabilidad del 90% de Confianza se tiene un valor de  $z=1.64$

p: Proporción de todos los jurisdiccionales de la Corte Superior que para el presente trabajo representa 0.7

q: Proporción de todos los administrativos de la Corte Superior que para el presente trabajo representa 0.3

$\varepsilon$  : Margen de error para el presente caso se ha considerado un error de 0.10

n :Tamaño óptimo de la muestra para el presente trabajo es 53 y se obtiene de la siguiente manera:

$$n = (1.645)^2 (0.7) (0.3) (751) / (0.10)^2 (750) + (1.645)^2 (0.7) (0.3)$$

$$N = 426.77 / (0.10)^2 (750) + (1.645)^2 (0.7) (0.3)$$

$$n = 426.77 / 7.5 + 0.5683$$

$$n = 426.77 / 8.068$$

$$n = 53$$

### 3.3. Operacionalización de Variables

VARIABLES	INDICADORES	DIMENSIONES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ITEM	RELACIÓN
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> X. Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad	X.1. Gestión de Procesos	Grado de implementación	Alto, Medio, Bajo	1,3,4,7,13	
	X.2. Gestión del Talento Humano	Grado de gestión	Alto, Medio, Bajo	20,5,6	
	X.3. Gestión de Monitoreo y Seguimiento	Avance de monitoreo	Alto, Medio, Bajo	8,9,10,11	X- Y- Z
<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b> Y. Expediente Judicial Electrónico	Y.1. Formato Digital	Grado de avance	Alto, Medio, Bajo	12,14,15	X.1., Y.1., Z
	Y.2. Productividad	Nivel	Alto, Medio, Bajo	16,17,2	X.2. , Y.2., Z
	Y.3. Celeridad procesal	. Grado de tiempo	Alto, Medio, Bajo	18,19	X.3., Y.3., Z

#### Variable Independiente

Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad.- El Sistema de Gestión de Calidad, permite que los resultados que se proponen conseguir satisfagan las necesidades de los clientes mediante productos de calidad.

Componentes de la Variable Independiente.-

Gestión de Procesos,- Es buscar la calidad mediante un enfoque basado en procesos optimizando actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Gestión del Talento Humano.-** La gestión de talento humano se define como un conjunto de procesos, diseñados para seleccionar, capacitar, motivar y gestionar la permanencia de los trabajadores en una organización.

**Monitoreo y Seguimiento.-** Consiste en supervisar las actividades de un proyecto durante su fase de ejecución, para corregir errores o defectos en su implementación, y proporcionar información para la toma de decisiones, y el logro de los objetivos.

### **Variable Dependiente.-**

**Expediente Judicial Electrónico.-** Es la gestión del proceso judicial, sus actuaciones y los servicios que brinda el Poder Judicial, a través de medios electrónicos seguros

**Componentes de la Variable Dependiente.-**

**Formato Digital.-** Implica que los contenidos sólo pueden leerse con algún dispositivo digital o electrónico en lugar de estar impresos sobre el papel.

**Productividad.-** La productividad es la relación entre la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida

**Celeridad procesal.-** Rapidez para dar solución a los litigios judiciales mediante el cumplimiento de los plazos procesales

### **3.4. Instrumentos**

**Información Indirecta.-** Recopilación de la información existente en fuentes bibliográficas (para analizar temas generales sobre la investigación a realizar),

hemerográficas y estadísticas; recurriendo a las fuentes originales en lo posible: éstas serán libros, revistas especializadas, periódicos escritos por autores expertos y páginas web de Internet.

**Información Directa.-** Este tipo de información se obtendrá mediante la aplicación de encuestas en muestras representativas de las poblaciones citadas, cuyas muestras serán obtenidas aleatoriamente; al mismo tiempo, se aplicarán técnicas de entrevistas y de observación directa con la ayuda de una guía debidamente diseñada.

**La Observación Directa.-** Esta técnica nos permitirá observar la ejecución y aplicación de estos dos indicadores que son materia de estudio.

**La Investigación Documental.-** Se aplicará básicamente al conocimiento, que se obtendrá de archivos temáticos originales con la intención de constatar la veracidad de datos obtenidos por otras fuentes respecto a acciones desarrolladas anteriormente.

Se indagará datos sobre el marco teórico del Sistema de Gestión de Calidad, se recopila información histórica con datos estadísticos de cada una de las variables de estudio, y se construyen los indicadores sociales necesarios a fin de comprobar las hipótesis planteadas en el estudio y el desarrollo de la tesis.

### **3.5. Procedimientos**

Se realizará un análisis categórico, de tablas y gráficos de frecuencias simples y múltiples; para la contratación de hipótesis se trabajó con un nivel de significación de 5%, nivel de confianza 90% y un margen de error 10%.

Se utiliza el programa Microsoft Excel para el registro y tabulación de la información obtenida por medio de las encuestas.

Luego se utiliza el programa estadístico SPSS 20.0 para realizar la prueba de hipótesis y comprobar si la hipótesis planteada es válida estadísticamente.

### 3.6. Análisis de datos

Diseño de investigación

“Su estudio y diseño es no experimental ya que se realiza sin manipular deliberadamente variables, basándose fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se darán en su contexto natural para luego analizarlos, ya que se basa en categorías, variables y sucesos comunes que ya ocurrieron.”

**(Gómez, 2006, p.102).**

El Estudio se va realizar en un ambiente natural es decir va ser un estudio de campo, porque no se van a simular realidades, sino observar las existentes, Además se va realizar en un momento determinado es un estudio transversal o transeccional.

Estrategia de prueba de hipótesis

El nivel de investigación es descriptivo-explicativo-correlacional,

1. Teniendo en cuenta los planteamientos de las teorías especializadas se suministran las características del sistema de gestión de calidad
2. Luego se explica la forma como la inversión en gestión de calidad facilita mejoras en la implementación del expediente judicial electrónico

Esta investigación por su estudio, se considera como correlacional, ya que determina la correlación de las dos variables planteadas. Esto significa analizar si un aumento o

disminución en una variable coincide con un aumento o disminución en la otra variable.

Los métodos que se utilizarán serán: **Deductivo –Inductivo**, ya que se aspira a demostrar en forma interpretativa, mediante la lógica pura, la conclusión en su totalidad a partir de premisas para garantizar la veracidad de las conclusiones, siempre y cuando no se invalide la lógica establecida.

## **IV. Resultados**

### **4.1 Contrastación de Hipótesis**

El contraste de hipótesis tiene la finalidad de decidir si una determinada hipótesis sobre un estudio de investigación es confirmada o invalidada a partir de las observaciones de una muestra.

Nuestra hipótesis que se desea contrastar, denominada hipótesis Alternativa ( $H_1$ ), representa la Hipótesis que mantendremos, a no ser que los resultados de los datos obtenidos indiquen su falsedad que demostraría la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

#### **Hipótesis Nula $H_0$**

"La Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, no contribuirá a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima" ..

#### **Hipótesis Alternativa $H_1$**

"La Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, contribuirá a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima".

Al contrastar las Hipótesis encontramos una relación significativa entre la Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, y la efectiva implementación del Expediente Judicial electrónico, al tener un coeficiente de correlación de 0.98. Además, el Valor P calculado es de 4.18% < que el valor P teórico de 5% lo cual permite aceptar la Hipótesis alternativa que la Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, contribuye a una

efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima.

	SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	IMPLEMENTACIÓN DEL EJE	
SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD	COEFICIENTE DE CORRELACION	1	0.986535257
	SIG (BILATERAL)		4.18%
	N	53	53
EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO	COEFICIENTE DE CORRELACION	0.986585257	1
	SIG (BILATERAL)	4.18%	
	N	53	53

Hipótesis Especifica 1

#### **Sub Hipótesis Nula $H_0$**

- La Inversión en una eficiente Gestión de Procedimientos, no incidirá en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico.

#### **Sub Hipótesis Alternativa $H_1$**

- La Inversión en una eficiente Gestión de Procedimientos, incidirá en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico.

Al contrastar las Hipótesis encontramos una relación significativa entre la Gestión de Procedimientos y la elaboración del Formato digital tener un coeficiente de correlación de 0.97. Además, el Valor P calculado es de 1.61% < que el valor P teórico de 5% lo cual permite aceptar la Hipótesis alternativa que una eficiente Gestión de Procedimientos, incidirá en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico.

		GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS	FORMATO DIGITAL
GESTIÓN DE PROCEDIMIENTOS	COEFICIENTE DE CORRELACION	1	0.971321076
	SIG (BILATERAL)		1.61%
	N	53	53
FORMATO DIGITAL	COEFICIENTE DE CORRELACION	0.971321076	1
	SIG (BILATERAL)	1.61%	
	N	53	53

## Hipótesis Especifica 2

### Sub Hipótesis Nula $H_0$

- La Inversión en Gestión del Talento Humano, no contribuirá a mejorar la Productividad en el Expediente Judicial Electrónico.

### Sub Hipótesis Alternativa $H_1$ .

- La Inversión en Gestión del Talento Humano, contribuirá a mejorar la Productividad en el Expediente Judicial Electrónico.

Al contrastar las Hipótesis encontramos una relación significativa entre la Gestión del Talento Humano y la Productividad al tener un coeficiente de correlación de 0.93.

Además, el Valor P calculado es de 0.00% < que el valor P teórico de 5% lo cual permite aceptar la Hipótesis alternativa que la Inversión en Gestión del Talento Humano, contribuirá a mejorar la Productividad en el Expediente Judicial Electrónico.

		GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	PRODUCTIVIDAD
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO	COEFICIENTE DE CORRELACION	1	0.927315141
	SIG (BILATERAL)		0.00%
	N	53	53
PRODUCTIVIDAD	COEFICIENTE DE CORRELACION	0.927315141	1
	SIG (BILATERAL)	0.00%	
	N	53	53

Hipótesis Especifica 3

**Sub Hipótesis Nula H<sub>0</sub>**

- La Inversión en Monitoreo y Seguimiento, no permitirá una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico.

**Sub Hipótesis Alternativa H<sub>1</sub>**

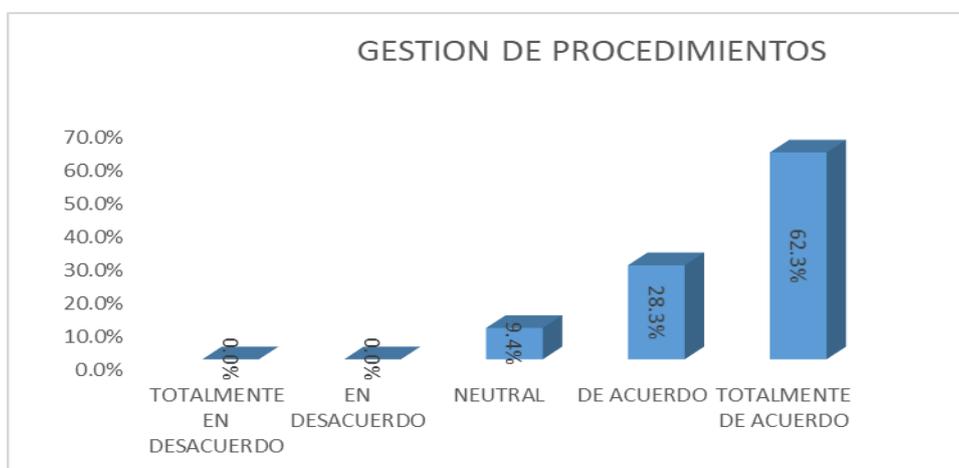
- La Inversión en Monitoreo y Seguimiento, permitirá una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico.

Al contrastar las Hipótesis encontramos una relación significativa entre las variables de seguimiento y monitoreo y celeridad en los procesos judiciales al tener un coeficiente de correlación de 0.99%. Además, el Valor P calculado es de 4.87% < que el valor P teórico de 5% lo cual permite aceptar la Hipótesis alternativa que la Inversión en Monitoreo y Seguimiento, permitirá una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico.

		SEGUIMIENTO Y MONITOREO	CELERIDAD
SEGUIMIENTO Y MONITOREO	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	1	0.991928262
	SIG (BILATERAL)		4.87%
	N	53	53
CELERIDAD	COEFICIENTE DE CORRELACIÓN	0.991928262	1
	SIG (BILATERAL)	4.87%	
	N	53	53

#### 4.2.- Análisis e interpretación.-

**¿Considera que la mejora continua de los procedimientos es importante en un sistema de gestión de calidad?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 90 % de los usuarios reconoce que la mejora continua de los procedimientos es importante para implementar un sistema de calidad

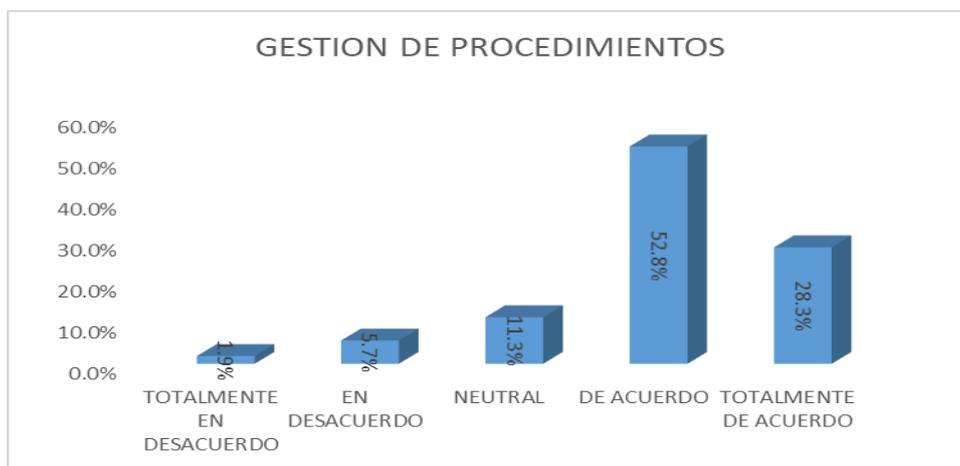
**¿Considera que la implementación de Tecnología ha contribuido en una mejora de la productividad en los procesos judiciales?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 90 % de los usuarios acepta la tecnología como factor de mejora de la productividad en los procesos judiciales

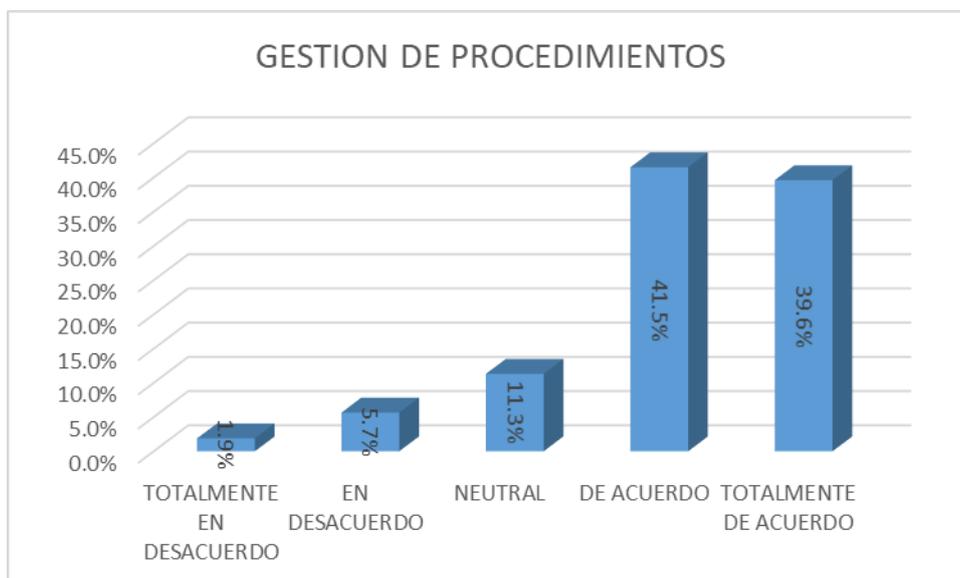
**¿Considera que la debida identificación de los procesos contribuirá en la implementación del EJE?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 80 % de los usuarios considera que los procesos deben ser debidamente identificados para poder implementar el expediente judicial electrónico

**¿Considera la normatividad de los procesos importante en la implementación del EJE?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 80 % de los usuarios considera importante que los procesos deben ser normados para la implementación del EJE

**¿Considera que la inversión continua en capacitación es necesario para el sostenimiento de los proyectos con gran contenido tecnológico?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 86 % de los usuarios acepta invertir en capacitación para mejorar la productividad en los procesos judiciales

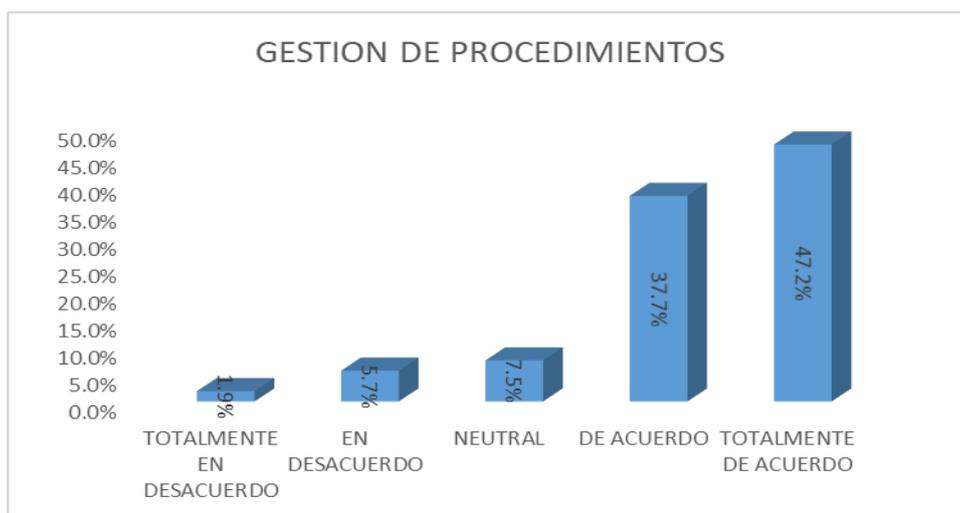
**¿Considera que el desarrollo del factor humano es importante en toda innovación tecnológica para lograr la excelencia?**



**Explicación:**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 88 % de los usuarios reconoce que el desarrollo del factor humano es importante en toda innovación tecnológica para mejorar la productividad en los procesos judiciales

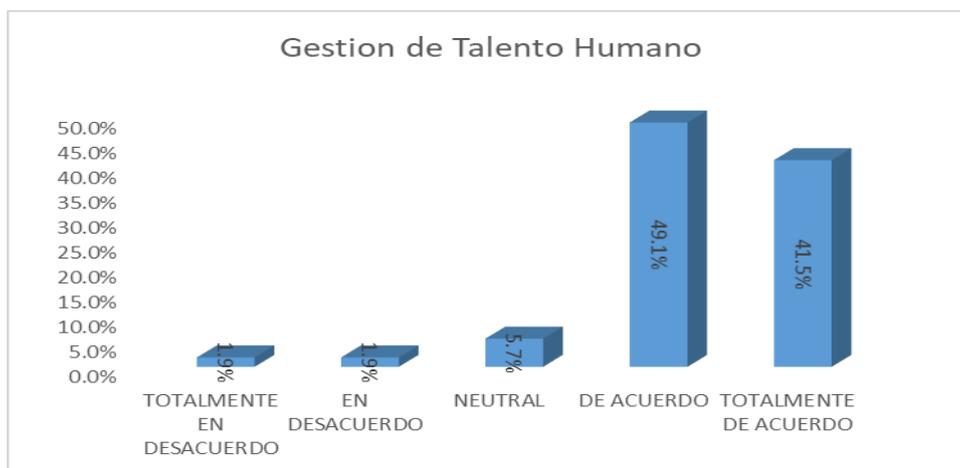
**¿Considera que la elaboración de un manual de procedimientos específicos contribuye a la implementación del EJE?**



**Explicación:**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 84 % de los usuarios considera la elaboración de un manual de procedimientos específicos importante en la implementación del EJE

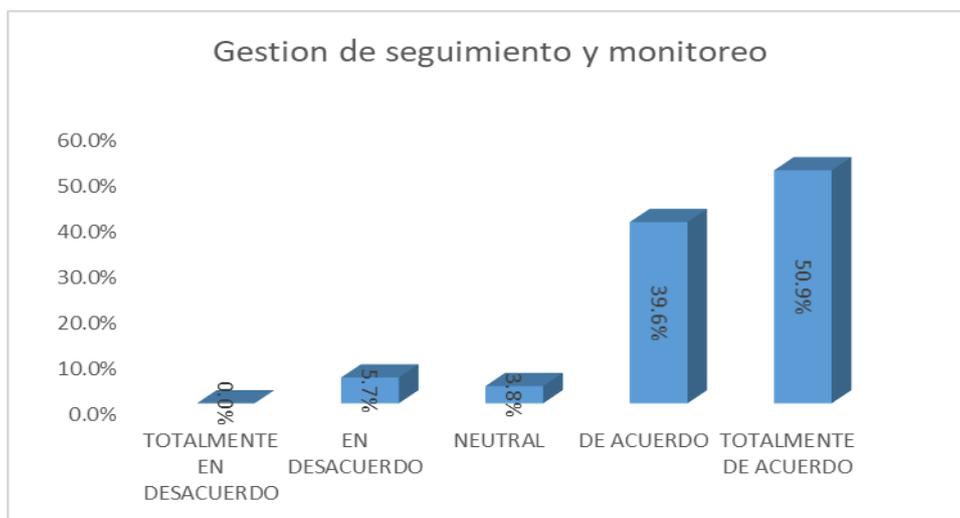
**¿Considera importante monitorear la productividad de los componentes del proceso (Mesa de partes, jueces, especialistas)?**



**Explicación:**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 90 % de los usuarios considera importante monitorear la productividad de los componentes del proceso en la implementación del EJE

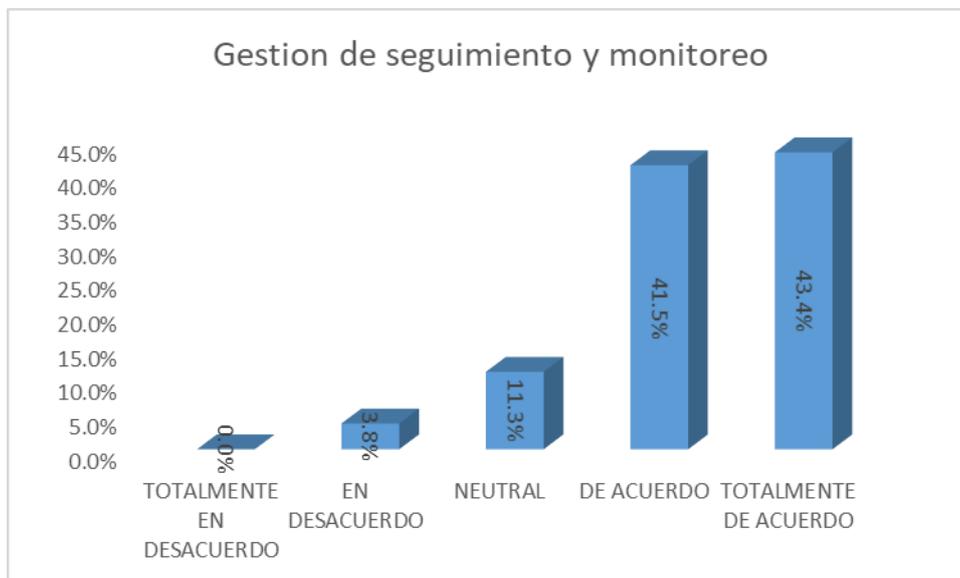
**¿Está de acuerdo, que la actividad de gestión de monitoreo y seguimiento es un factor influyente en un sistema de gestión de calidad?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 90 % de los usuarios acepta la actividad de seguimiento y monitoreo como factor influyente en un sistema de gestión de calidad

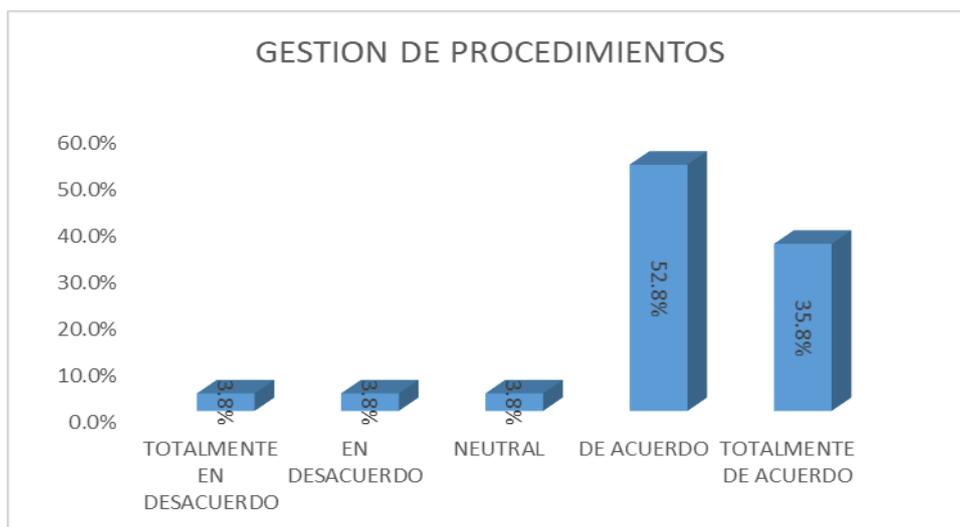
**¿Cree Ud. que el seguimiento de los procesos le permite mejorar la productividad judicial?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 84 % de los usuarios acepta que el seguimiento de los procesos judiciales permite mejorar la productividad

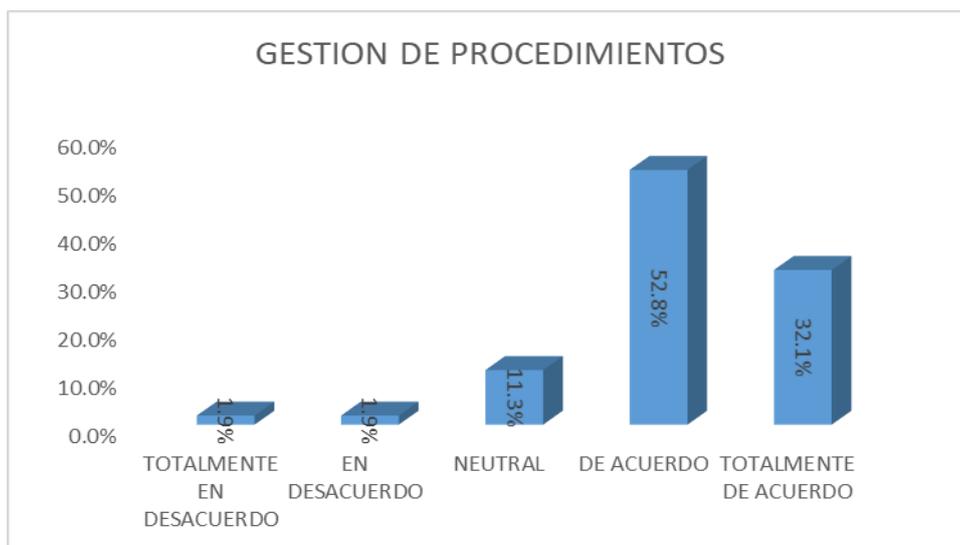
**Cree que la actividad de gestión de monitoreo y seguimiento le permite conocer los tiempos y estado del proceso judicial?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 87 % de los usuarios reconoce que el seguimiento y monitoreo permitirá conocer los tiempos y estado del proceso judicial para cumplir con los plazos judiciales

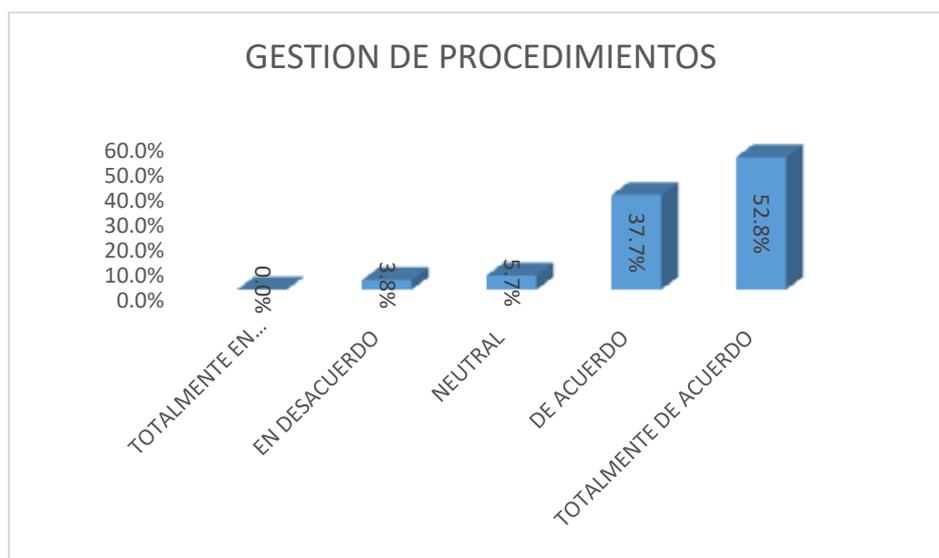
**¿Considera que los procedimientos que desarrolla en su área deben ser considerados en el diseño del EJE?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 84 % de los usuarios considera que para la implementación del EJE todos los procedimientos del área deben ser considerados en el formato digital

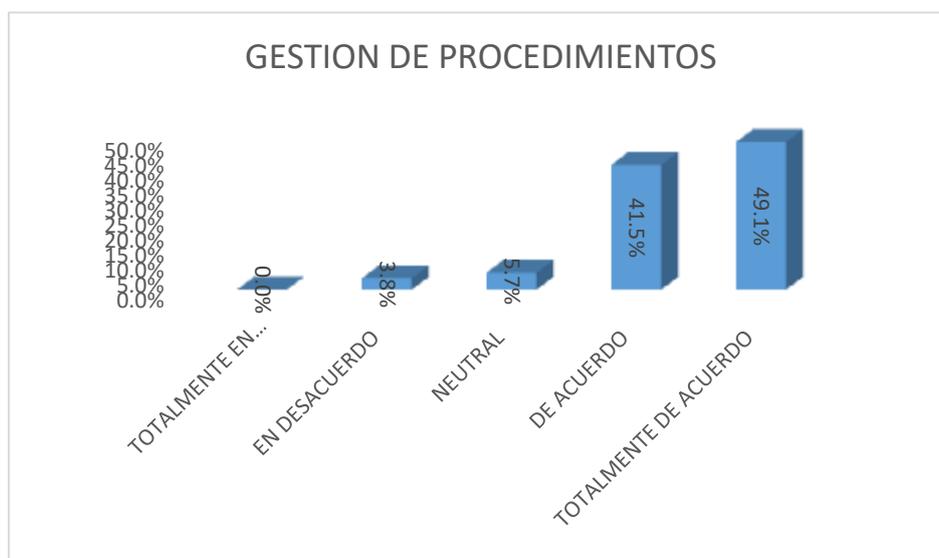
**Cree usted que el EJE debe considerar en su diseño adecuados mapeos de procesos para su ejecución?**



**Explicación:**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 89 % de los usuarios acepta que el EJE debe considerar en su diseño adecuados mapeos de procesos para su ejecución

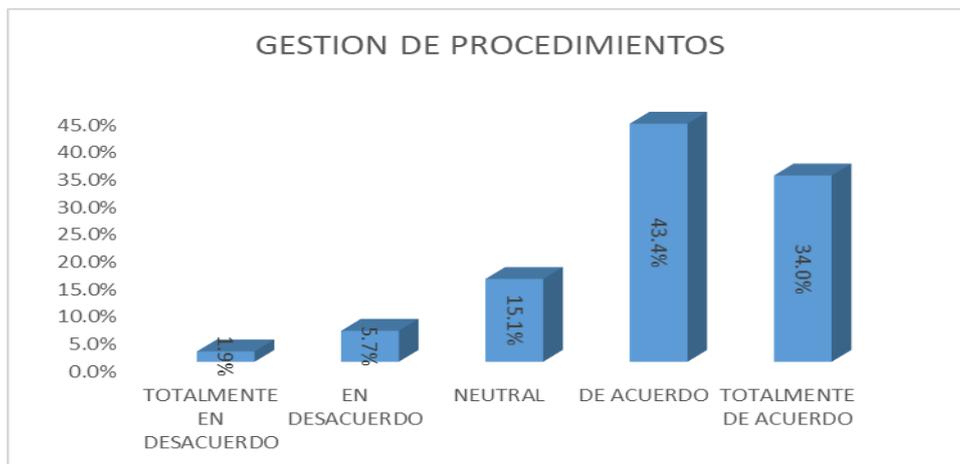
**¿Considera que los procedimientos que han sido desarrollados en formato digital son poco amigables?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 90 % de los usuarios reclama que los procedimientos desarrollados en formato digital son poco amigables y complican en su manipulación

**¿Considera que los procedimientos con otras instituciones deben ser incluidos en el formato digital?**



**Explicación:**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 77 % de los usuarios considera que el formato digital actual no incluye los procedimientos con otras instituciones

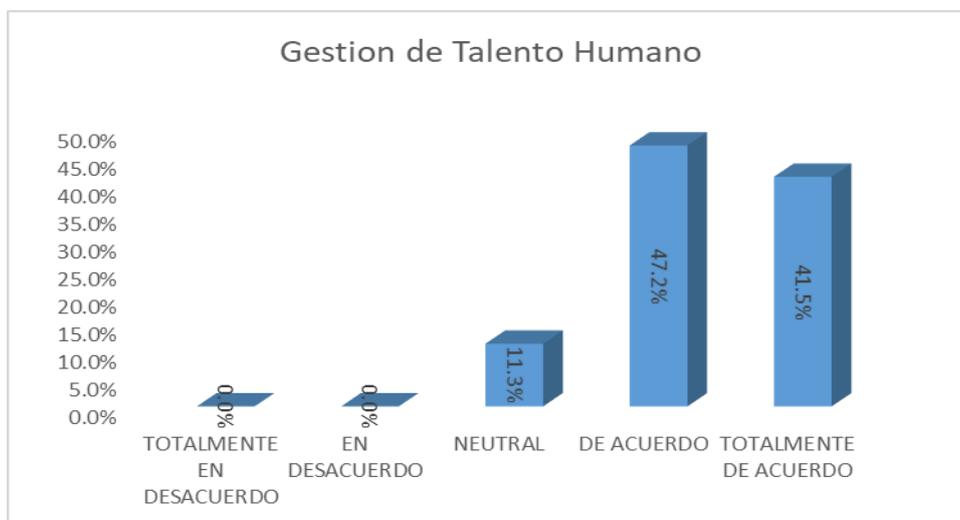
**¿Considera que la capacitación debe ser reforzada continuamente con monitores, mesas de ayuda, tutoriales, manuales, etc para el manejo del EJE?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 83 % de los usuarios reconoce que la capacitación debe ser constante para un mejor manejo del EJE

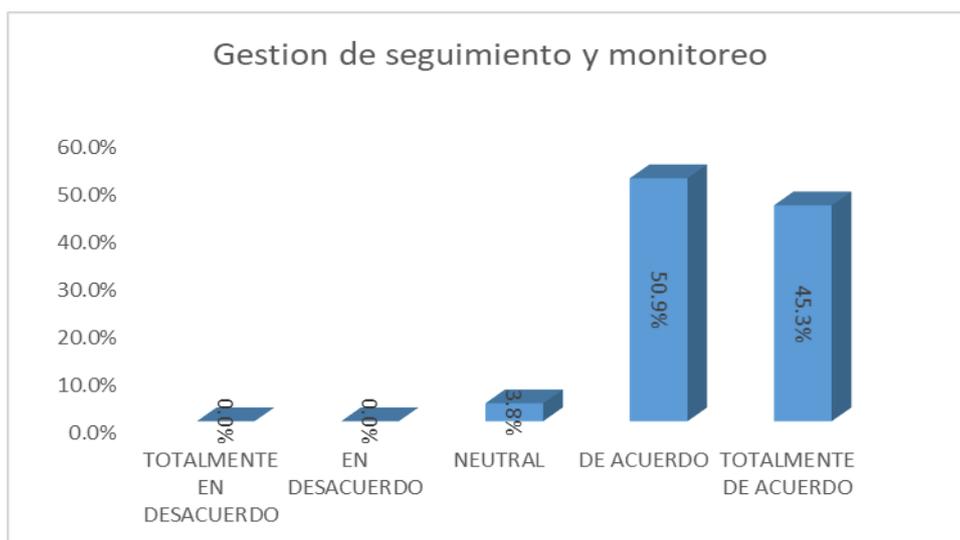
**Está de acuerdo que debe profundizarse la difusión y capacitación de los usuarios externos como factor de gestión de cambio en el manejo del EJE?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 88 % de los usuarios considera que la difusión y capacitación debe ser constante en los usuarios externos como factor de cambio para el uso del EJE

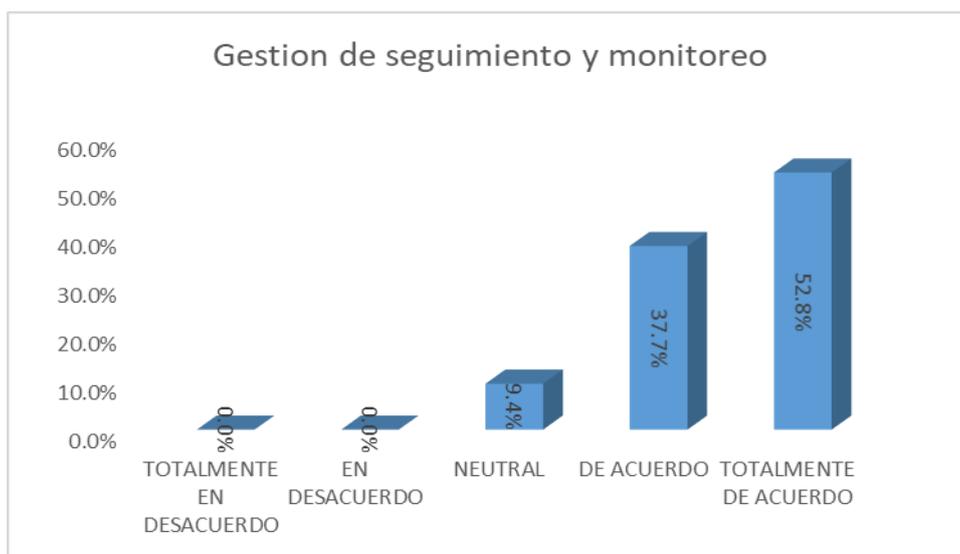
**¿Considera usted que las incidencias y requerimientos no son resueltos oportunamente en el EJE?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 95 % de los usuarios considera que las incidencias y requerimientos no son resueltos oportunamente en el EJE

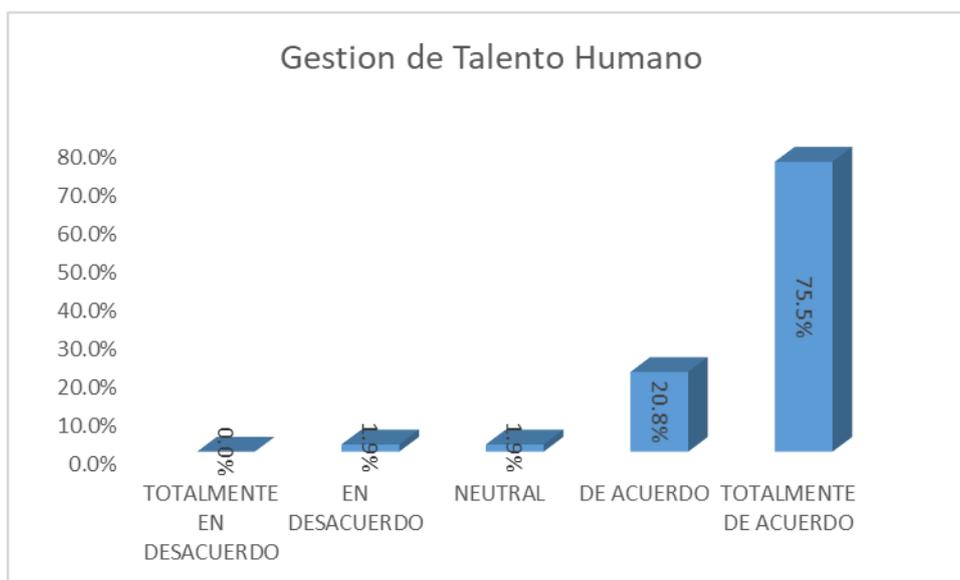
**El EJE debe mejorar el sistema de alertas adecuados sobre las tareas pendientes de su área?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 91 % de los usuarios considera que el EJE debe mejorar el sistema de alertas sobre las tareas pendientes de su área

**Considera que la capacitación en sus trabajadores debe ser reconocida y motivada?**



Explicación:

De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 95 % de los usuarios reconoce que la capacitación debe ser reconocida y motivada para un mejor desempeño de sus labores

## V. Discusión de resultados

Según Juran (1998) relaciona la calidad con las características que benefician al usuario, por eso una adecuada implementación del Expediente Judicial electrónico se verá beneficiada con una inversión en sistemas de gestión de calidad. El estudio plantea una relación significativa entre la Inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, y la efectiva implementación del Expediente Judicial electrónico, al tener un coeficiente de correlación de 0.98.

En su libro *Gestión por Procesos*, Pérez Fernández José, (2012), señala que el Termino proceso lleva implícita el esfuerzo de todos hacia el cliente y el termino gestión da por supuesto la búsqueda continua de objetivos de mejora, lo que da una valoración de los resultados de la encuesta porque el 90 % de los usuarios reconoce que la mejora continua de los procedimientos es importante para implementar un sistema de calidad, y el 90 % de los usuarios reclama que los procedimientos desarrollados en formato digital son poco amigables y complican en su manipulación

También Pérez Fernández sostiene que al existir ineficiencia y oportunidades de mejora en todas las actividades de la empresa, la única forma de aprovecharlas eficazmente es contando con la participación activa del personal, lo que corrobora los resultados de la encuesta, al señalar que el 88 % de los usuarios reconoce que el desarrollo del factor humano es importante en toda innovación tecnológica para mejorar la productividad en los procesos judiciales

Al respecto, Ortegon, Pacheco y Prieto (2005) concluye que el seguimiento y monitoreo nos permite comprobar la eficiencia y efectividad del proceso de ejecución de un proyecto, es decir, nos permite comprobar si el expediente judicial electrónico cumple

con su objetivo de celeridad en el trámite de los procesos, lo que se refleja en los resultados de la encuesta, donde el 90 % de los usuarios acepta la actividad de seguimiento y monitoreo como factor influyente en un sistema de gestión de calidad y el 87 % de los usuarios reconoce que el seguimiento y monitoreo permitirá conocer los tiempos y estado del proceso judicial para cumplir con los plazos judiciales

## **VI. Conclusiones.-**

El uso de la tecnología no se ha utilizado de manera prioritaria para darle celeridad a los procesos judiciales, dándole mayor importancia al incremento del factor trabajo

El incentivo por capacitación no ha sido utilizado para valorar la capacitación de los trabajadores desmotivándolos y no logrando el objetivo planteado

El Poder Judicial tiene tantas carencias que el presupuesto que su inversión es insuficiente, por lo que debe manejarse con criterios de eficiencia, eficacia y calidad en herramientas tecnológicas

La mejora continua se determina con el seguimiento y monitoreo apoyado en el control estadístico de procesos, también en el compromiso de los trabajadores, y con una gestión de procesos en función del cliente,

La inversión en un área problema específico debe considerar transversalmente las causas indirectas, para eso debe mapearse adecuadamente los procesos buscando su mejora y su normalización mediante un adecuado seguimiento y monitoreo eficaz

La gestión estratégica del Talento permite una ventaja competitiva sostenible de compromiso del trabajador en la mejora continua y el desarrollo de una cantera de profesionales

La identificación y la normalización de los procesos son necesarios para la implementación del EJE

El seguimiento y monitoreo es un factor influyente en un sistema de gestión de calidad que nos permite monitorear la productividad para lo cual debe implementarse control de estadísticas y alertas sobre las tareas pendientes ,

## **VII. Recomendaciones**

La Inversión en tecnología debe ser prioritaria para darle celeridad a los procesos judiciales.

La capacitación debe ser valorada mediante la meritocracia e incentivos para una constante motivación de los trabajadores

El presupuesto debe ser decoroso para atender las principales carencias del Poder Judicial, pero manejado con eficiencia y calidad

La inversión en un sistema de gestión de calidad se apoya en monitoreo y seguimiento, control estadístico de procesos, compromiso de los trabajadores, y una gestión de procesos en función del cliente,

La inversión en gestión de procesos nos permitirá identificar transversalmente las causas indirectas que también deben ser consideradas

La inversión en gestión estratégica del Talento nos permitirá una sostenibilidad en la calidad del proyecto

Los procesos del EJE deben ser identificados y normalizados para la implementación del EJE

La inversión en seguimiento y monitoreo permitirá mejorar la productividad

### VIII. Referencias

- CAMISON, CRUZ Y TORRES (2006). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, métodos y sistemas. Madrid, España: Pearson Educations.
- CLARET VELIZ ARNOLDO, (2008) como hacer y defender una tesis Caracas, Venezuela: Librería Virtual Ozal.
- CROZIER M.J. HUNTINTONG S.P. & WATANUKI J. (1975). The crisis of democracy report on the gomebality of democracies to the trilateral commission Nueva York: University.
- DE ARAÚJO SILVA, PAULO C. (2014) Juiz Federal Em Auxílio À Presidência coordenador do comitê-gestor conselho nacional de justiça. república Federativa do Brasil
- DEMING, WILLIAMS EDWARD (1982) out of the crisis Massachusetts: Institute of technology United States of Norte America
- EUFRACIO LEÓN DARWIN T. Y SILVA GIL RONALD N. (2009) tesis de maestría en gerencia pública sobre “modernización del sistema de administración de justicia” por la Universidad Nacional de Ingeniería-Lima
- FERRI RAMÍREZ LAURA (2016) La Gestión Del Talento en un Entorno de Crisis. España: Editorial Área De Innovación Y Desarrollo
- FISFALÉN HUERTA, MARIO H. (2014) Tesis de maestría en derecho sobre “Análisis económico de la carga procesal del poder judicial” en la pontificia de la Universidad Católica del Perú-Lima.
- GOMEZ MARCELO M. (2006) Introducción a la metodología de la investigación científica. argentina: Editorial Brujas.
- GONZALES LÓPEZ IGNACIO (2004) calidad en la universidad: evaluación e indicadores España: ediciones universidad salamanca.
- GUAJARO GARZA, EDMUNDO (2003) Administración de la calidad total 5ta. edición México: Editorial Pax.
- HERRERA ROMERO LUIS (2008) La Calidad en el sistema de administración de justicia. Perú. Revista tiempo de Opinión-Universidad ESAN.
- IBAZETA MARINO, MARCOS.(1997) "Eficiencia de los procesos y carga Procesal". Lima en: AA.VV. Reforma judicial. Exposiciones del seminario taller. Poder judicial.

- ISHIKAWA, KAORU. (1988) “¿Qué es el control total de la calidad?, modalidad japonesa” Cuba: ed. revolución
- JAUME BENNASAR, ANDRÉS, (2009) Tesis doctoral en derecho sobre “las nuevas tecnologías en la administración de justicia. la validez y eficacia del documento electrónico en sede procesal” por la Universitat de les illes Balears- España
- JURAN MANUEL Y GODFREY, (1998) Manual de control de calidad Madrid, España: ed mc graw hill
- LETURIA GUERREONERO CLAUDIO, LAGOS MORALES JAVIER Y RUIDIAZ VILLALAZA MANUEL (2016) Tesis para obtener el grado de magister en dirección de operaciones productivas, denominada “Calidad en las empresas del sector de seguridad privada en la ciudad de Lima” Pontificia Universidad Católica del Perú
- KAUFMANN, ROGER (2004) Planificación mega herramientas prácticas para el éxito organizacional. London, New Delhi: Ed Universitat Jaume
- INFORME DE EVALUACION PRESUPUESTARIA (2018) Poder Judicial: recuperado de <https://www.pj.gob.pe>
- MALVICINO. GUILLERMO A. (2001), La Gestión de la calidad en el ámbito de la administración pública-potencialidades para un cambio gerencial-ponencia presentada en el vi congreso internacional del clad sobre reforma del estado y de la administración pública. Buenos Aires –Argentina.
- MARTÍNEZ, ALBERTO (2014) Juez de cámara civil y comercial de asunción, Paraguay- reporte de la situación del expediente electrónico judicial en el Paraguay
- MENSCHEL, RICHARD (1997) Management by system united states of Norte America: ed Mc Graw Hill
- MEMORIA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL PODER JUDICIAL (2015-2016). Poder Judicial Recuperado de <https://www.pj.gob.pe>
- MORALES NAVARRO KATIA (2014) La inclusión de las tecnologías en la gestión judicial poder judicial de República de Costa Rica.
- ORTEGON EDGAR, PACHECO JUAN FRANCISCO Y PRIETO ADRIANA, (2005) Monitoreo del marco lógico para la planificación, el seguimiento, y la evaluación de proyectos y programas Santiago de Chile :Ed Ilpes
- PACKARD, THOMAS; (1995) “Tqm and organizational change and development” new york: ed. rockefeller college press.

PALACIOS VERGARA, TAMYA JUDIT, (2016) Tesis de maestría “Factores que limitan al proyecto mejoramiento de la aplicación de tecnologías de la información y comunicación tics en los niveles de primaria y secundaria de ebr de la ii.ee. piloto en la región lima” por la Pontificia Universidad Católica del Perú.

PLAN NACIONAL PARA LA REFORMA INTEGRAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (2004)-Ceriajus- Lima Perú.

PLAN DE INVERSIONES DEL PODER JUDICIAL 2016-2021 Lima Perú

PÉREZ FERNÁNDEZ DE VELASCO JOSÉ, (2012) gestión por procesos, Madrid España, 5ta edición: esic editorial

PONCE SONO STEFAHNIE, (2013) tesis para optar el grado académico de magister en economía sobre “inversión pública y desarrollo económico regional” por la pontificia universidad católica del Perú.

PODER JUDICIAL DEL PERÚ HISTORIA RECUPERADO: <https://www.pj.gob.pe>

RAFAEL, JOSÉ MATEO (2012) Democracia en la era digital sistema de gestión de calidad un camino hacia la satisfacción del cliente México, LXII legislatura congreso del estado de Veracruz

ROA SUAREZ, HERNANDO (2005) El liderazgo político; análisis de casos cuarta edición Colombia: universidad pedagógica nacional

SAGASTI FRANCISCO (2003) El sistema de innovación tecnológica en el Perú: antecedentes, situación y perspectivas. Lima: Ed Foro Naciones

SUAREZ BARRAZA, MANUEL (2007) El kaizen la filosofía de la mejora continua e innovación incremental panorama ciudad de México editorial México

TUO LEY ORGÁNICA DEL PODER JUDICIAL DEL PERÚ (1993)

## IX. Anexos

### Ficha Técnica de los Instrumentos a utilizar

- Trabajo de investigación denominado: “LA INVERSIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO EN LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA”
  
- **AUTOR** : Roberto Bravo Sánchez
  
- **ENTIDAD ACADÉMICA** : Universidad Nacional Federico Villarreal
  
- **NIVEL ACADÉMICO** : Maestría
  
- **ESPECIALIDAD** : Gestión de la inversión publica
  
- **MARGEN DE ERROR** : 10%
  
- **No. DE ENCUESTADOS** : 53
  
- **LUGAR DE APLICACIÓN** : Lima
  
- **TIPO DE PREGUNTAS** : De acuerdo al modelo Likert
  
- **NÚMERO DE PREGUNTAS** : 20

**LA INVERSIÓN EN GESTIÓN DE CALIDAD Y SU IMPACTO EN LA  
IMPLEMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO EN LA  
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA”**

**CUESTIONARIO A UTILIZAR:**

	<b>PREGUNTA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Considera que la mejora continua de los procedimientos es importante en un sistema de gestión de calidad?	0	0	5	15	33
2	¿Considera que la implementación de Tecnología ha contribuido en una mejora de la productividad en los procesos judiciales?	0	2	3	24	24
3	¿Considera que la debida identificación de los procesos contribuirá en la implementación del EJE?	1	3	6	28	15
4	¿Considera la normatividad de los procesos importante en la implementación del EJE?	1	3	6	22	21
5	¿Considera que la inversión continua en capacitación es necesario para el sostenimiento de los proyectos con gran contenido tecnológico?	1	1	5	21	25
6	¿Considera que el desarrollo del factor humano es importante en toda innovación tecnológica para lograr la excelencia?	2	2	2	17	30
7	¿Considera que la elaboración de un manual de procedimientos específicos contribuye a la implementación del EJE?	1	3	4	20	25
8	¿Considera importante monitorear la productividad de los componentes del proceso (Mesa de partes, jueces, especialistas)?	1	1	3	26	22
9	¿Esta de acuerdo, que la actividad de gestión de monitoreo y seguimiento es un factor influyente en un	0	3	2	21	27

	sistema de gestión de calidad?					
10	¿Cree Ud. que el seguimiento de los procesos le permite mejorar la productividad judicial?	0	2	6	22	23
11	¿Cree que la actividad de gestión de monitoreo y seguimiento le permite conocer los tiempos y estado del proceso judicial?	2	2	2	28	19
12	¿Considera que los procedimientos que desarrolla en su área deben ser considerados en el diseño del EJE?	1	1	6	28	17
13	¿Cree usted que el EJE debe considerar en su diseño adecuados mapeos de procesos para su ejecución?	0	2	3	20	28
14	¿Considera que los procedimientos que han sido desarrollados en formato digital son poco amigables?	0	2	3	22	26
15	¿Considera que los procedimientos con otras instituciones deben ser incluidos en el formato digital?	1	3	8	23	18
16	¿Considera que la capacitación debe ser reforzada continuamente con monitores, mesas de ayuda, tutoriales, manuales, etc para el manejo del EJE?	0	2	7	18	26
17	¿Está de acuerdo que debe profundizarse la difusión y capacitación de los usuarios externos como factor de gestión de cambio en el manejo del EJE?	0	0	6	25	22
18	¿Considera usted que las incidencias y requerimientos no son resueltos oportunamente en el EJE?	0	0	2	27	24
19	¿El EJE debe mejorar su sistema de alertas adecuados sobre las tareas pendientes de su área?	0	0	5	20	28
20	¿Considera que la capacitación en sus trabajadores debe ser reconocida y motivada?	0	1	1	11	40

Varianza individual 13.279

Varianza total 46.786

Alfa Cornbach 0.76

Fuerte confiabilidad

Nota:

1= Totalmente en desacuerdo

2= En desacuerdo

3= Ni en desacuerdo, ni de acuerdo

4= De acuerdo

5= Totalmente de acuerdo

## Definición de Términos

- **ANÁLISIS COSTO BENEFICIO** Metodología de evaluación de un Proyecto de Inversión Pública (PIP) que consiste en identificar, cuantificar y valorar monetariamente los costos y beneficios generados por el PIP durante su vida útil, con el objeto de emitir un juicio sobre la conveniencia de su ejecución en lugar de otra alternativa.
- **ANÁLISIS COSTO EFECTIVIDAD** Metodología de evaluación de un Proyecto de Inversión Pública que consiste en comparar las intervenciones que producen similares beneficios esperados con el objeto de seleccionar la de menor costo dentro de los límites de una línea de corte. Se aplica en los casos en los que no es posible efectuar una cuantificación adecuada de los beneficios en términos monetarios.
- **CONTROL DE LA CALIDAD:** parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad.
- **COSTO** Valorización monetaria de la suma de recursos y esfuerzos que han de invertirse para la producción de un bien o de un servicio.
- **EFICACIA:** grado en que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- **EFICIENCIA:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- **ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN:** disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones entre el personal.
- **GESTIÓN:** actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización.
- **GESTIÓN DE PROYECTOS** Es el uso del conocimiento de las habilidades y de las técnicas para proyectar actividades para resolver requisitos del proyecto. Se enfoca a la gerencia del proyecto con el uso de los procesos por ejemplo: iniciando, planeando, ejecutándose, controlándose y cerrándose.

- **INCERTIDUMBRE O INSEGURIDAD** Se refiere a la probabilidad con que un riesgo puede darse o al simple hecho de que suceda, no se puede estar seguro de que un evento suceda aunque haya cierta probabilidad a favor y cierta probabilidad en contra.
- **INVERSIÓN PÚBLICA** Se entiende por inversión Pública toda erogación de recursos de origen público destinado a crear, incrementar, mejorar o reponer las existencias de capital físico de dominio público y/o de capital humano, con el objeto de ampliar la capacidad del país para la prestación de servicios y/o producción de bienes.
- **INVERSIÓN SOCIAL** La idea generalizada de que la inversión social es una herramienta que utiliza sólo el Estado para llevar a cabo sus políticas públicas y sociales en diferentes ámbitos quedó en el pasado. En forma más precisa, la inversión social es el instrumento a través del cual los entes del Estado destinan recursos, provenientes de la recaudación de impuestos efectuada a las empresas y personas, al ámbito de la educación, salud, vivienda y obras públicas, entre otros sectores.
- **MEJORA CONTINUA:** actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir las necesidades o expectativas establecidas.
- **ORGANIZACIÓN:** conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
- **PLAN DE LA CALIDAD:** documento que especifica qué procedimientos y recursos asociados deben aplicarse, quién debe aplicarlos y cuándo deben aplicarse a un proyecto, producto, proceso o contrato específico.
- **PROCESO:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA (PIP)** Toda intervención limitada en el tiempo que utiliza total o parcialmente recursos públicos, con el fin de crear, ampliar, mejorar, modernizar, o restablecer la capacidad productora de bienes o servicios; cuyos beneficios se generen durante la vida útil del proyecto y éstos sean independientes de los de otros proyectos.

- **SISTEMA:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan.
- **SISTEMA DE GESTIÓN:** conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para establecer la política y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
- **VALORIZACIÓN** Cuantificación económica de un avance físico en la ejecución de la Obra o prestación de servicios realizada en un período determinado.

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: “La inversión en Gestión de Calidad y su impacto en la implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima”**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>GENERAL</b> -¿De que manera la Inversión en Sistema de Gestión de Calidad, contribuye a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima?</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> -¿En qué medida una eficiente inversión en gestión de Procedimientos, incide en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico?</p> <p>- ¿De qué forma la inversión en Gestión del Talento Humano,</p>	<p><b>GENERAL</b> -Analizar de qué manera la inversión en un Sistema de Gestión de Calidad, contribuye a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima.</p> <p><b>ESPECÍFICOS</b> -Evaluar en qué medida invertir en una eficiente Gestión de Procedimientos, incide en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico.</p> <p>-Explicar de qué forma la inversión en Gestión</p>	<p><b>GENERAL</b> - La inversión en Sistema de Gestión de Calidad, contribuirá a una efectiva implementación del Expediente Judicial Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima.</p> <p><b>SECUNDARIAS</b> -La inversión en una eficiente Gestión de Procedimientos incidirá en el adecuado uso del Formato Digital del Expediente Judicial Electrónico.</p> <p>- La inversión en Gestión del Talento humano contribuirá a mejorar la productividad en el Expediente Judicial</p>	<p><b>INDEPENDIENTE</b> X- Inversión en Gestión de Calidad</p> <p><b>DEPENDIENTE</b> Y- Expediente Judicial Electrónico</p>	<p>-Gestión Procedimiento -Gestión Talento Humano -Gestión Monitoreo y Seguimiento</p> <p>-Formato -Productividad -Celeridad</p>	<p>Métodos generales de la ciencia. - Análisis - Síntesis - Dedución - Inducción</p> <p>Técnicas. - Análisis documental. - Cuestionario - Procesamiento estadístico de los datos</p>

<p>contribuye a una eficaz productividad en el Expediente Judicial Electrónico?</p> <p>-¿De qué manera la Inversión en Monitoreo y Seguimiento, permite una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico?</p>	<p>del Talento Humano, contribuye a una eficaz productividad en el Expediente Judicial Electrónico.</p> <p>-Determinar de qué manera la inversión en Monitoreo y Seguimiento, permite una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico.</p>	<p>Electrónico.</p> <p>- La inversión en Monitoreo y Seguimiento, permitirá una debida celeridad en la implementación del Expediente Judicial Electrónico.</p>			
--	--	--	--	--	--