

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y
SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO



Tesis

Sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia
de la Provincia de Andahuaylas - 2024

Asesor:

Mg. Silvera Barco, Fabio Agapito

Autor:

Pérez Llanos, Nilton

Para optar el Título Profesional de:

Abogado

Andahuaylas - Apurímac – Perú

2026

Acta de sustentación



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, CONTABLES Y SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

Acta N°: 008

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TÍTULO PROFESIONAL

En la ciudad de Andahuaylas, a los 14 días del mes de enero del 2026, siendo las 09:10 am horas, se reunieron los integrantes del Jurado designado por Resolución Sub Directoral N° 003-2026-EPD-FJCS-UTEA-F/AND de la Escuela Profesional de Derecho, Facultad de Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales:

Presidente :	Mg. Legua Gordillo Flor Angelica
Dictaminante :	Mg. Quinteros Menacho Lesslie Katherine
Replicante :	Mg. Zuñiga Pariona Fisher

Para evaluar la sustentación, en la modalidad de:

Tesis Trabajo de suficiencia profesional

Titulada:

Sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas - 2024.

Desarrollado por el (los) Bachiller (es):

Br.: Perez Llanos, Nilton
(Apellidos y Nombres)

Para optar el Título Profesional de:

Abogado

(Denominación del Título)

Concluido el acto, el Jurado dictaminó que el (la) (los) mencionado(a) (s) bachiller (es) fue (ron) APROBADO (S):

Por: Mayoría
(Unanimidad o Mayoría) (**)

Emitiéndose el calificativo final de: Once

Bachiller (Apellidos y Nombres)	Calificación (**)
Br. Perez Llanos Nilton	Aprobado

Siendo las 10:39 am horas concluyó la sesión, firmando los integrantes del Jurado.

Presidente: Mg. Legua Gordillo Flor Angelica

(Firma)

Dictaminante: Mg. Quinteros Menacho Lesslie Katherine

(Firma)

Replicante: Mg. Zuñiga Pariona Fisher

(Firma)

(*): **Mayoría:** Dos integrantes del jurado aprueban o desaprueban; **Unanimidad:** Todos los integrantes del jurado aprueban o desaprueban, Art. 18 RGGAT.
(**): 0 a 10: Desaprobado, 11 a 15: Aprobado, 16 a 18: Aprobado Notable, 19 y 20: Aprobado con Distinción, Art. 18 RGGAT.

Reporte de similitud



Página 2 de 129 - Descripción general de Integridad

Identificador de la entrega: trmold::3117:584646290

24% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 9 palabras)



Fuentes principales

- 21% Fuentes de Internet
- 6% Publicaciones
- 20% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Metadatos

Datos del Autor		
Apellidos y nombres	:	Pérez Llanos, Nilton
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	47786909
URL ORCID	:	
Datos del Asesor		
Apellidos y nombres	:	Mag. Silvera Barco, Fabio Agapito.
Tipo de Documento de Identidad	:	DNI
Número de Documento de Identidad	:	31165033
URL ORCID	:	https://orcid.org/0000-0001-9898-7402
Datos de la investigación		
Facultad	:	Ciencias Jurídicas, Contables y Sociales.
Escuela Profesional	:	Derecho
Línea de Investigación	:	Derecho Privado y Público
Rango de años en que se realizó la investigación	:	2025
Fuente de financiamiento	:	Autofinanciado
Porcentaje de similitud	:	24 % con deposito
URL de OCDE	:	https://purl.org/pe-repo/ocde/ford# 5.05.01

Dedicatoria

A Dios, quien ha sido mi faro y orientación en cada paso que doy, quien me ha brindado fortaleza en los momentos de duda y quien ha colmado mi existencia de esperanza.

A mi madre, Graciela Llanos Sánchez, mi primera maestra, mi apoyo incondicional y mi mayor inspiración. Gracias por tu amor inquebrantable, por enseñarme que nunca debo rendirme y por estar siempre a mi lado, con tu sabiduría y tu cariño.

A mi compañera de vida, Vidalina Fuentes Allccahuaman, mi refugio, mi compañera de luchas y sueños. Gracias por tu paciencia, por tu amor y por caminar conmigo en cada etapa de este viaje, haciendo que cada logro tenga un significado aún más profundo.

A mis hijos, Maricielo, Yhamir y Micaela, quienes son mi mayor motivación. Ustedes son la razón por la cual nunca me detengo y me esfuerzo cada día.

Esta dedicación es para todos ustedes, quienes me han dado el amor, la motivación y el impulso para continuar adelante.

¡Gracias por ser mi razón de ser!

Agradecimiento

A mi madre, Graciela Llanos Sánchez, por tu amor incondicional y por ser mi fortaleza. A mi familia, especialmente a Vidalina, por siempre estar a mi lado, y a mis hijos, Maricielo, Yhamir y Micaela, por darme fuerzas para seguir adelante.

Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de Andahuaylas, 2024. La investigación fue básica, descriptiva, correlacional y no experimental, con una población de 50 trabajadores. La técnica fue la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Los resultados muestran que el 64.0% de los servidores consideran que la sistematización del gobierno digital como regular, mientras que el 34.0% ven como eficiente y solo un 2.0% califican como deficiente. En cuanto, a la carga procesal el 66.0% la percibe como media, el 32.0% como alta y el 2.0% como baja. La relación entre la sistematización digital y la carga procesal tiene una correlación positiva moderada de 0.541, con una significancia de 0.000, confirmando su relevancia estadística. Además, se observó una correlación moderada en la dimensión 1 (0.471) y en la dimensión 2 (0.485), ambas significativas. Sin embargo, en la dimensión 3 no se encontró una relación significativa (0.176).

Se concluye que la sistematización del gobierno digital se relaciona significativamente con la carga procesal, es decir, mayor implementación de tecnologías digitales en la gestión gubernamental se asocia significativamente con niveles menores de carga procesal.

Palabras clave: Sistematización digital, Carga procesal, Atraso en trámites, Procesos judiciales, Procesos administrativos.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the systematization of digital government and the procedural burden in the Basic Justice Module of Andahuaylas, 2024. The research was basic, descriptive, correlational, and non-experimental, with a population of 50 workers. The technique used was a survey, and the instrument used was a questionnaire.

The results show that 64.0% of employees consider the systematization of digital government to be average, while 34.0% see it as efficient and only 2.0% rate it as deficient. Regarding the procedural burden, 66.0% perceive it as average, 32.0% as high, and 2.0% as low. The relationship between digital systematization and procedural burden has a moderate positive correlation of 0.541, with a significance of 0.000, confirming its statistical relevance. In addition, a moderate correlation was observed in dimension 1 (0.471) and dimension 2 (0.485), both of which are significant. However, no significant relationship was found in dimension 3 (0.176).

It is concluded that the systematization of digital government is significantly related to procedural burden, that is, greater implementation of digital technologies in government management has a greater significant impact on reducing procedural burden.

Keywords: Digital systematization, Procedural burden, Delays in procedures, Judicial processes, Administrative processes.

Índice

	Pág.
Portada	i
Acta de sustentación	ii
Reporte de similitud	iii
Metadatos	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento	vi
Resumen	vii
Abstract.....	viii
Índice general	ix
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Índice de anexos	xiii
I. Introducción	14
II. Planteamiento del problema	17
2.1. Descripción y formulación del problema	17
2.2. Objetivos.....	21
2.2.1. Objetivo General.....	21
2.2.2. Objetivos Específicos	22
2.3. Justificación e importancia	22
2.4. Hipótesis	24
2.5. Variables.....	25
III. Marco teórico	28
3.1. Antecedentes.....	28

3.2. Bases teóricas	35
3.3. Definición de términos	46
IV. Metodología	49
4.1. Tipo y nivel de investigación.....	49
4.2. Ámbito temporal y espacial.....	51
4.3. Población y muestra	51
4.4. Instrumentos	52
4.5. Procedimientos	54
4.6. Análisis de datos.....	55
4.7. Consideraciones éticas.....	56
V. Resultados y discusión.....	57
VI. Conclusiones	81
VII. Recomendaciones.....	83
VIII. Referencias.....	85
IX. Anexos.....	93

Índice de tablas

Tabla 1. Validación por juicio de expertos	53
Tabla 2. Confiabilidad de las variables estudiadas según Alpha de Cronbach.	54
Tabla 3. Distribución de la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia.....	57
Tabla 4. Distribución de la dimensión interna en la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia	58
Tabla 5. Distribución de la dimensión externa en la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia	59
Tabla 6. Distribución de la dimensión promocional en la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia.....	60
Tabla 7. Distribución de la variable carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia.....	62
Tabla 8. Distribución de atraso en trámites administrativos dentro de la carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia	63
Tabla 9. Distribución de atraso en procesos judiciales dentro de la carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia	64
Tabla 10. Distribución de atraso en procesos administrativos dentro de la carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia	65
Tabla 11. Prueba de normalidad	66
Tabla 12. Nivel de correlación de la variable general	67
Tabla 13. Nivel de correlación de la hipótesis específica 1	69
Tabla 14. Nivel de correlación de la hipótesis específica 2.....	70
Tabla 15. Nivel de correlación de la hipótesis específica 3.....	71

Índice de figuras

Figura 1. Interacciones de gobernanza	36
Figura 2. Distribución de la sistematización del gobierno digital	58
Figura 3. Distribución de la dimensión interna en la sistematización del gobierno digital..	59
Figura 4. Distribución de la dimensión externa en la sistematización del gobierno digital.	60
Figura 5. Distribución de la dimensión promocional en la sistematización del gobierno digital.....	61
Figura 6. Distribución de la variable carga procesal	62
Figura 7. Distribución de atraso en trámites administrativos dentro de la carga procesal .	63
Figura 8. Distribución de atraso en procesos judiciales dentro de la carga procesal	64
Figura 9. Distribución de atraso en procesos administrativos dentro de la carga procesal	65

Índice de anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia.....	94
Anexo 2. Matriz de operacionalización de variable.....	97
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.....	99
Anexo 4. Consentimiento informado.....	101
Anexo 5. Prueba piloto.....	102
Anexo 6. Base de datos.....	109
Anexo 7. Evidencias fotográficas.....	111
Anexo 8. Aspectos administrativos.....	114

I. Introducción

En el contexto actual, la implementación de las tecnologías digitales en los procedimientos de la justicia constituye una destreza fundamental para enfrentar la sobrecarga procesal, específicamente en la Provincia de Andahuaylas. La carga procesal, entendida como los retrasos en la tramitación de trámites administrativos y judiciales, representa una restricción significativa para el ingreso efectivo a la justicia. En esta línea, la sistematización del gobierno digital se presenta como un instrumento esencial para optimizar los procesos judiciales, incrementar la transparencia y disminuir el tiempo que tardan las sentencias de los casos. Sin embargo, el avance de sistemas digitales en el ámbito judicial no está exenta de retos, tales como las redes tecnológicas insuficiente, la reticencia al cambio por parte de los involucrados y la necesidad de instrucción del personal.

El propósito principal de este estudio es verificar si hay o no una relación entre la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas y la sistematización del gobierno digital, en 2024. Este trabajo está estructurado en siete capítulos según el instructivo de la universidad, donde cada capítulo aborda de diferente manera.

El capítulo inicial se concentra únicamente en la introducción del trabajo de investigación. El capítulo dos, a continuación, describe la problemática de la situación en la que se desarrolla la investigación. Esta se distingue por una gran demanda de cargas procesales y por los atrasos en las audiencias de casos en el Módulo Básico de Justicia como resultado. En esta sección se definen los objetivos, su justificación y relevancia, se enfrentan las hipótesis y finalmente se operacionalizan las variables.

El tercer capítulo engloba el marco teórico, donde se discuten los antecedentes y las bases teóricas que son fundamentos conceptuales del estudio, también se incluye la definición de términos básicos que son importantes para entender los parámetros del estudio.

El capítulo cuatro, además, se concentra en la metodología del estudio, donde se describen el tipo y nivel de investigación, así como el diseño; también se abordan el ámbito temporal y espacial, la población y la muestra. Para recopilar los datos, se emplearon instrumentos como cuestionarios estructurados con validez y confiabilidad adecuadas que fueron dirigidos a los trabajadores judiciales y administrativos del Módulo Básico de Justicia de Andahuaylas. Posteriormente, se llevó a cabo el análisis y procesamiento de los datos. Finalmente, es esencial tener en cuenta las consideraciones éticas para mantener los principios éticos.

El quinto capítulo, aquí se explica los resultados y discusión. Estos incluyen análisis descriptivos donde se demuestra mediante el uso de tablas y figuras, en cambio el análisis inferencial indica el grado de asociación aplicando la confrontación de hipótesis. Los resultados facilitan la comprensión del tema investigado como las perspectivas de los empleados del Módulo Básico de Justicia, además estos resultados servirán como base para la discusión de resultados, donde se discute con investigaciones recientes que sean similares o referentes al tema esta comparación de los hallazgos examina cómo el uso de tecnologías digitales podría tener una influencia positiva en la carga procesal de la provincia de Andahuaylas.

También se redactó las conclusiones y recomendaciones del tema y variables ya mencionado anteriormente. Se recalca que las conclusiones generales de la investigación. responderán las preguntas de investigación basadas en los resultados y el análisis, y se destacarán los hallazgos más significativos.

Finalmente, el estudio de investigación se encuentra las referencias y anexos correspondientes.

El presente estudio proporcionará una oportunidad para implementar soluciones inmediatas para así reducir el atraso en el procesamiento de las cargas procesales, para que así el sistema judicial sea eficiente en el Módulo Básico de Justicia promoviendo inversiones en infraestructura tecnológica, capacitación continua del personal judicial y administrativo, y el establecimiento de políticas públicas que fomenten las herramientas de digitalización de los procesos judiciales.

II. Planteamiento del problema

2.1. Descripción y formulación del problema

En el contexto actual, la transformación digital a nivel del sector público se viene consolidando como una herramienta muy fundamental con el objetivo de aumentar la transparencia, la eficacia y que las personas tengan el acceso a la información, en particular en sistemas altamente demandados con el de justicia, Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2024), considera muy fundamental el gobierno digital ya que permite transformar los procesos y servicios públicos, permitiendo una mayor capacidad de respuesta y confiable en la gestión pública. Sin embargo, en diversos países en desarrollo, la implementación de estas tecnologías viene presentando aún limitaciones de índole estructural y organizativa, el cual repercute en problemas persistentes como la sobrecarga procesal y la ineficiencia en los sistemas judiciales, evidenciando una brecha significativa entre el avance tecnológico y su aplicación efectiva en la gestión de justicia.

A nivel internacional la transformación tecnológica contemporánea ha demandado la adecuación a una nueva era de comunicaciones, propiciando que múltiples entidades públicas adopten mecanismos de modernización y agilización de sus gestiones, con el objetivo de fortificar la transparencia en la gestión pública y afianzar los avances en la atención al ciudadano. Por otra parte, las naciones desarrolladas que han avanzado de manera significativa en la gobernanza digital y que estos avances tienen un impacto positivo en el crecimiento del país, como sucede con Europa, que es vista como una nación líder en tecnología con un 58% de crecimiento. A continuación, está Asia, con un 26% de incremento, y luego Oceanía, con un 4%. Esto se debe a que decidieron modificar la forma de gestionar sus países Mejía (2023).

De igual manera, en América Latina se enfrenta una problemática compleja que

va vinculada a los factores estructurales, tecnológicos y sociales de la sistematización del gobierno digital. Los sistemas judiciales y públicos en la región lidian con burocracias arraigadas, desigualdades sociales y brechas digitales que limitan la adopción efectiva de tecnologías. A esto se suma que los marcos normativos y códigos procesales aún no están adaptados para incorporar plenamente herramientas digitales, generando incertidumbre y limitando su aplicación en procesos judiciales y administrativos (Morillo et al., 2020).

A nivel nacional en el Perú según el proyecto de presupuesto institucional año Fiscal 2026 que fue publicado en setiembre del 2025 menciona que en el Poder Judicial del Perú se observa una realidad problemática marcada por la sobrecarga procesal, con más de 3.7 millones de procesos pendientes a nivel nacional a fines de 2024, lo que genera demoras crónicas en la administración de justicia. Esta acumulación afecta especialmente especialidades como Penal (2 millones de casos, 41.67% del total), Familia (1.87 millones en ejecución) y Laboral (793 mil en ejecución), incrementándose hasta un 4.91% en 2025 pese a esfuerzos por resolver 1.95 millones de expedientes en 2024. La carga procesal se agrava por el alto volumen de ingresos anuales que superan la capacidad resolutoria, con solo un 106% de descarga efectiva en civiles (394 mil resueltos vs. 371 mil ingresados), dejando acumulados como 53,975 casos en esa área. Factores estructurales, como la falta de órganos jurisdiccionales suficientes y trámites engorrosos, perpetúan esta congestión, impactando el acceso oportuno a la justicia para la ciudadanía. Estos impactos negativos como retrasos prolongados que vulneran el derecho a un juicio rápido, generando desconfianza en el sistema judicial. Sobrecarga de jueces y personal, con proyecciones de hasta 3.95 millones de procesos en ejecución para 2025 y afectación desproporcionada en regiones y especialidades vulnerables, como laboral con 1.09 millones de casos totales en 2023.

Para Espinoza y López (2024) en el Perú, la inclusión de las tecnologías informáticas al sistema judicial avanza con lentitud, y ello mantiene vigentes problemas tradicionales que afectan la eficiencia y la calidad del servicio de justicia. La sobrecarga procesal continúa incrementándose debido al constante aumento de casos pendientes, lo que genera demoras en notificaciones, programación de audiencias y emisión de sentencias. Los ciudadanos buscan la protección de sus derechos para que no sean perjudicados directamente con la limitación de la celeridad procesal, donde se puede agravar por la burocracia existente.

A nivel regional y local, un estudio realizado por el Poder Judicial del Perú durante el 2025 menciona que, en la región de Apurímac, se ha venido empeorando en los últimos años, evidenciándose un incremento sostenido en el número de expedientes en trámite entre los años 2024 y 2025. Según los datos registrados, la carga procesal total en la región de Apurímac en el año 2024 fue de 36 963 expedientes, cifra que en el año 2025 se incrementó a 43 051 expedientes, lo que demuestra un crecimiento significativo en el volumen de procesos judiciales atendidos por el sistema de justicia. Este incremento es el reflejo no solo de un incremento en la demanda de servicios judiciales entre los ciudadanos, sino también una limitada capacidad institucional para resolver oportunamente los casos.

Asimismo, al examinar el desempeño de la carga procesal de acuerdo con la clase de órgano jurisdiccional, se observa que los Juzgados de Paz Letrado presentan una situación particularmente crítica. En el año 2024 se registraron 788 005 expedientes en trámite, cifra que se incrementó en 2025 a 808 634 expedientes, lo que confirma la persistencia de una alta acumulación de procesos sin resolver, impactando de manera directa la rapidez del proceso y el acceso a la justicia en el momento adecuado.

De igual forma, al considerar la carga procesal por especialidades, se evidencia

que las áreas de familia, laboral, civil y penal mantienen niveles elevados de expedientes en trámite. En el año 2024, la especialidad de familia registró 290 373 expedientes, laboral 151 840, civil 191 049 y penal 154 743. Para el año 2025, lejos de disminuir, estas cifras se mantuvieron altas o incluso se incrementaron, registrándose 289 230 expedientes en familia, 152 883 en laboral, 200 762 en civil y 165 759 en penal, lo que evidencia que la problemática de la carga procesal continúa sin resolverse de manera efectiva.

En la actualidad hasta el año 2024 e inicios del 2025 el departamento de Apurímac no contaba con el acceso del Expediente Judicial Electrónico (EJE), esta herramienta digital es fundamental en la Institución para lograr la reducción de las cargas procesales que se presentan diariamente, reduciendo la contaminación ambiental y agilizando los trámites o procesos administrativos y judiciales, así reduciendo posteriormente los atrasos.

Existen situaciones que tienen un impacto en la administración de justicia en la Provincia de Andahuaylas. Una de ellas es la carga procesal del Módulo Básico de Justicia en algunas ocasiones la atención de casos es lenta y esto afecta al proceso de la justicia. La falta de sistematización y digitalización acumula la carga procesal por ende la implementación de estos recursos en su utilización podría mejorar el proceso de justicia en el Módulo Básico de Justicia. Además, en otros departamentos del país ya dieron el inicio en la modernización de los procesos de justicia con el sistema de digitalización, pero en la actualidad en el lugar que llevo la investigación aún continua con estas deficiencias, por lo tanto, sería importante poner en práctica estos recursos para así disminuir las cargas procesales y perfeccionar el sistema judicial en toda la ciudadanía. Esto sin duda, la sobrecarga de procesos es uno de los problemas más frecuentes, el aumento del número de documentos, además, la falta de recursos en la institución ha causado demoras en la programación de audiencias, la emisión de resoluciones y la

notificación de estas y entre otros. Estos problemas repercuten y afectan en la respuesta oportuna a algún documento presentado por la población Andahuaylina. Sin embargo, el desconocimiento y la falta de capacitación a los trabajadores, inclusive la resistencia al cambio y la escasez de tecnologías son algunos de los desafíos que deben ser abordados.

En consecuencia, a todo lo mencionado se realizó la presente investigación sobre la sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de Andahuaylas, por ello me planteo las siguientes preguntas.

2.1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024?

2.1.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en trámites administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en procesos judiciales de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en procesos administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024?

2.2. Objetivos

2.2.1. Objetivo General

Determinar la relación entre la sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en trámites administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.
- Determinar la relación entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en procesos judiciales de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.
- Determinar la relación entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en procesos administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.

2.3. Justificación e importancia

Justificación Teórica: La investigación ofrece una contribución teórica fundamental al campo del derecho procesal y la gestión de justicia. Este trabajo de investigación refiere a la creciente digitalización como medio para optimizar la eficiencia de los sistemas judiciales y la digitalización asociada de los sistemas judiciales ha sido tema de interés considerable. Sin embargo, la falta de modelos completamente teorizados de esta transformación en contextos rurales remotos, particularmente en las llamadas provincias internas de un país, sigue siendo una preocupación. Los modelos de digitalización de los sistemas judiciales y administrativos del gobierno proponen la instalación de tecnologías adecuadas para optimizar la eficiencia procesal y el acceso a los servicios judiciales. La investigación actual su propósito es mejorar la comprensión de cómo las tecnologías digitales pueden contribuir a reformar los sistemas judiciales de las provincias de Andahuaylas, así como desarrollar nuevos modelos teóricos que podrían ser utilizados en circunstancias parecidas. Para ello, se examinan las interacciones entre la deflación procesal y la digitalización. La

investigación actual, en esta línea de pensamiento, tiene como objetivo ayudar a la creación de un marco conceptual que trate el empleo de tecnologías emergentes para modernizar sistemas judiciales que se caracterizan por tener recursos limitados (Espinoza y López, 2024).

Justificación Práctica: En términos prácticos, esta investigación tiene el potencial de crear beneficios y ayudara a resolver los problemas de la sistematización digital, solo teniendo resultados podremos decir como esta en la actualidad el Módulo Básico de Justicia. El problema evidente que resulta en un servicio judicial pobre y lento en las áreas rurales es la justicia procesal, la adopción de tecnologías digitales podría ser constructiva para aliviar tales problemas (Chipana, 2021).

En consecuencia, este estudio se justifica en el ámbito práctico debido a que se aborda un problema concreto en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, relacionada sobre la carga procesal y los retrasos en cuanto a los trámites de expedientes administrativos y judiciales. Contexto en el que la investigación permitirá mostrar la conexión entre la sistematización del gobierno digital y los niveles de carga procesal. Se proporcionará información objetiva y relevante para ayudar a tomar decisiones institucionales con el objetivo de mejorar la gestión judicial.

Justificación Metodológica: El enfoque del presente estudio fue el diseño metodológico de naturaleza correlacional. Esto permitió al estudio el grado de asociación entre la aplicación del gobierno digital y la disminución de la carga procesal en el Módulo Básico de justicia de Andahuaylas. Asimismo, la investigación no solo busco determinar la correlación entre ambas variables, sino que también evaluó la magnitud y dirección de la relación. Además, se empleó técnicas de naturaleza cuantitativa, como encuestas a los trabajadores de la institución judicial, de esta manera

se proporcionó un enfoque integral y sistemático para que otros investigadores puedan utilizar y validar los resultados en otras ubicaciones geográficas y jurisdiccionales.

Este estudio podría lograr a crear nuevas expectativas o técnicas de investigación en poblaciones directamente personales y más pequeñas, como una investigación más minuciosa siendo una cualitativa contribuyendo al concepto y variables del estudio.

Justificación Social: en la provincia de Andahuaylas y en la institución del Módulo básico de Justicia esta investigación es altamente relevante, donde la población será el único beneficiario de las atenciones oportunas, garantizando el acceso a una justicia rápida y eficaz, en menor tiempo y espacio tanto en los diferentes procesos como en los trámites administrativos y judiciales, contribuyendo de esta manera, a la disminución de la carga procesal. La sistematización del gobierno digital con sus herramientas tecnológicas busca fortalecer la gestión de los procesos judiciales, garantizar un sistema más accesible y transparente.

En la actualidad muchos ciudadanos están más conectados a tecnologías digitales en sus redes sociales y tal vez a ello es importante hacer las notificaciones siempre respetando el código de ética en otros, y así no afecta directamente los derechos fundamentales del ciudadano, quien muchas veces se vulnera la capacidad de acceder a una justicia oportuna.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La sistematización del gobierno digital se relaciona significativamente en el atraso de trámites administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.
- La sistematización del gobierno digital afecta de manera significativa en el atraso de procesos judiciales de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.
- Existe relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en procesos administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, 2024.

2.5. Variables

2.5.1. Variable 1: Sistematización del gobierno digital

Definición conceptual: Funciona como un instrumento de política pública que transforma las diversas operaciones del gobierno y la actividad profesional en el trabajo social. Asimismo, establece una conexión significativa entre el gobierno digital y el poder. La implementación de políticas de gobierno electrónico frecuentemente da lugar a decisiones estratégicas en su mayoría, tienden a replicar el modelo de poder capitalista, consolidando estructuras que refuerzan las dinámicas del mercado y la eficiencia empresarial dentro del ámbito público reflejado en las estructuras técnicas del gobierno digital (Vargas, 2021).

Definición operacional: El gobierno digital emplea tecnologías para proporcionar servicios que incrementen la eficiencia y generen valor público, lo cual contribuye a la optimización de los trámites administrativos y, y como resultado mejora el nivel de vida de la población. El gobierno digital se evalúa en tres dimensiones: promocional, interna y externa, cada una de las cuales refleja un aspecto fundamental

en el progreso y la implementación de estrategias digitales dentro del sector público. La herramienta empleada para el análisis fue un cuestionario de tipo politómico.

Dimensión 1: Interna

- Calidad de servicio
- Influencia en la gestión pública
- Soporte digital

Ítems: 1-8 ítems

Dimensión 2: Externa

Indicadores:

- Implementación de las TICs
- Acomodo al sistema
- Herramientas digitales

Ítems: 9-14 ítems

Dimensión 3: Promocional

Indicadores:

- Uso adecuado de las plataformas digitales
- Difusión del sistema
- Capacitación al servidor

Ítems: 15-20 ítems

2.5.2. Variable 2: Carga procesal

Definición conceptual: Se trata de la totalidad de elementos que están reunidos en documentos concretos, conocidos como expedientes, los cuales corresponden a asuntos legales que serán falladas por un juez, de acuerdo a lo dispuesto en el Código Procesal Civil (Ministerio de Justicia, 2020).

Definición operacional: evaluó considerando sus respectivas dimensiones. La herramienta utilizada fue el cuestionario.

Dimensión 1: Atraso en trámites administrativos

Indicadores:

- Logística apropiada
- Exceso de escritos presentados
- Personal

Ítems: 1-7 ítems

Dimensión 2: Atrasos en procesos judiciales

Indicadores:

- Compromiso laboral
- Excesiva carga laboral
- Actos dilatorios

Ítems: 8-16 ítems

Dimensión 3: Atraso en procesos administrativos

Indicadores:

- Presupuesto para implementar soluciones
- Huelga
- Suspensión de plazos

Ítems: 17-20 ítems

III. Marco teórico

3.1. Antecedentes

3.1.1. A nivel internacional

Según Oselame y Muller (2024), en el País de Brasil publicaron un estudio titulado “Gobierno digital y el manejo de datos sensibles en la ejecución de políticas públicas: desafíos y posibilidades”, cuyo objetivo fue analizar las particularidades y los peligros relacionados con la gestión de datos reservados en la implementación de políticas públicas en el contexto del gobierno digital. La metodología aplicada fue hipotético-deductiva, apoyada en técnicas bibliográficas y documentales con el objetivo de promover un debate interdisciplinario. La razón de ser de esta investigación se basa en la relevancia de tener un sistema integrado y coherente que posibilite una defensa adecuada de los datos personales, considerando el constante progreso tecnológico y el nivel razonable de protección proporcionado a nivel nacional e internacional en la era digital. La posibilidad de un sistema de datos administrado de forma adecuada y estratégica que fluya hacia la interrelación de políticas públicas para optimizar el proceso de toma de decisiones y el diálogo entre gobierno y ciudadano para promover una relación efectiva y transparente, es innegable. Por lo tanto, el manejo de información personal exige la práctica responsable de la transparencia y la protección del derecho. La necesidad de reflexionar sobre el amparo de datos sensibles en medio del avance tecnológico es apreciar los beneficios del mundo digital.

De igual manera, Del Castillo et al., (2023) en Cuba publicaron una investigación titulada “Propuesta de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital en Cuba”. El objetivo principal se centró en la exposición de un conjunto de parámetros e indicadores de gestión de documentos para el gobierno digital en Cuba. La metodología fue analítico-sintético e histórico-lógico, se utilizó el estudio

de caso como enfoque metodológico. Estas unidades de observación y análisis se concentraron en las nociones clave de gobernanza digital y gestión documental. Las unidades de búsqueda y recolección se limitaron a la legislación cubana sobre la informatización de la sociedad y las actividades archivísticas del país, así como a algunas normativas internacionales aplicables a la gestión de documentos y a entornos virtuales. Para la recolección de documentos, se utilizaron las técnicas de análisis documental y lluvia de ideas. Los resultados condujeron a la formulación de una propuesta que consistía en 15 criterios, cada uno con sus respectivos indicadores, y un enfoque metodológico integral. Esta propuesta se estructuró sobre la base de la detección y superación de las deficiencias del marco legal actual. Se afirmó que un marco legal contextualizado, anteriormente ausente, fortalecía la correlación entre la gestión documental y la gobernanza digital.

Asimismo, en la investigación de Guillén (2022) en Cuba presentaron un artículo titulado “Satisfacción ciudadana con trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba”. El propósito de este análisis fue medir hasta qué punto las personas están de acuerdo con el empleo de los servicios, trámites y medios relacionados con el gobierno digital. La investigación empleó una metodología de enfoque cuantitativo, tanto exploratoria como descriptiva. Para recopilar información, se empleó la encuesta. La muestra y la población estaban compuestas por 208 ciudadanos, todos mayores de 18 años y de ambos sexos. Los hallazgos mostraron que el 70 % de los encuestados creen que el gobierno digital sigue en proceso de desarrollo y mejora. El 65,7 % de los encuestados utilizan con regularidad los servicios y trámites en línea que varias entidades estatales ofrecen por medio de sus plataformas digitales. Entre los servicios disponibles, el de mayor utilización fue la obtención de materiales educativos y la participación en teleclases. Además, el 45% de las personas expresó una satisfacción

media en relación a los servicios y trámites que se ofrecen online, ya sea a través de portales web o mediante aplicaciones móviles. Por lo tanto, se concluye que los residentes cubanos experimentan un grado de complacencia de tipo moderado con respecto a los trámites y servicios digitales vinculados al gobierno digital, ya sea a través de los portales web o mediante el uso de aplicaciones.

Del mismo modo, la tesis realizada por Ariza (2023) en México titulada “La brecha digital como reto para la implementación del gobierno digital en el ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo, 2021-2023”. El propósito fue analizar el efecto y el uso de las TIC en la implementación del H. La metodología utilizada fue no exploratoria, correlacional, descriptiva y cuantitativa a la vez. Se utilizó un instrumento para recopilar datos. La muestra se compuso de 337 funcionarios públicos del H. Ayuntamiento de Chilpancingo y la población consistió en 2787 individuos. Los resultados fueron que el 54.30% son mujeres, mientras el 45.7% son varones; con respecto a la edad el 38.3% oscilan entre 35 a 44 años. En cuanto a la infraestructura digital, el 54.6% tiene una computadora para realizar sus tareas laborales de forma eficaz, mientras que el 45.4% no cuenta con una computadora en su espacio laboral, Por otro lado, en cuanto a las habilidades digitales, se evidencia que el 39.5 % de los trabajadores públicos indicaron que utilizan la computadora con alta frecuencia para llevar a cabo sus tareas laborales, el 32.9 % mencionaron que lo hacen frecuentemente, y el 16.3 % señalaron que solo de manera ocasional, lo que representa un total del 88.7 %. Finalmente se concluye que diferentes tipos de brechas digitales entre los servidores públicos, las cuales dificultan una implementación adecuada del Gobierno Digital.

Por otra parte León y Villarreal (2020) en Ecuador publicaron su investigación titulada “Carga procesal en audiencias en materia de niñez y adolescencia”. El objetivo principal fue estudiar el impacto en la resolución oportuna de audiencias en el ámbito

de la Adolescencia y la niñez, en relación con la carga procesal que enfrentan los Magistrados. La metodología fue un enfoque descriptivo documental, lo que permitió examinar una población de 6,916 casos ingresados en 2017, 5,818 en 2018, y 5,895 en 2019. Los resultados muestran que la institución tiene grandes problemas para administrar apropiadamente esta cuestión de gran envergadura. En términos concretos, de los cerca de 3 millones de expedientes que están en curso, solo el 30% se encuentra en fase de ejecución, mientras que el 70% restante sigue pendiente en proceso. Se concluye que la infracción de los principios de rapidez, efectividad y eficiencia en la gestión judicial, particularmente en el contexto de la niñez, se debe principalmente a la sobrecarga procesal que afrontan los jueces. Esta situación se agrava porque la unidad judicial de la provincia cuenta solo con nueve jueces, quienes deben atender un total de 4.869 casos cada año.

3.1.2. A nivel nacional

Según la tesis realizada por Egusquiza (2023) titulada “Gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas – 2023”. El propósito de la investigación fue examinar el vínculo entre ambas variables. Se utilizó una metodología con un enfoque básico de diseño no experimental, descriptivo y correlacional de tipo transversal. Se utilizó una muestra de 164 empleados, a los que se les administraron dos cuestionarios estructurados de acuerdo con la escala Likert para recopilar la información requerida para el estudio. Los resultados mostraron que el gobierno digital es eminentemente alto, con un 77.4%, mientras que un 22.6% se ubica en un nivel medio. En contraste, la variable de gestión de la calidad presentó un 69.5% en nivel alto y un 30.5% en nivel medio. El escritor concluye que las variables analizadas están positivamente y moderadamente conectadas.

De igual manera, en la tesis de Mejia (2023), titulada “Sistematización del gobierno digital y la carga procesal en una sala superior judicial de Lima, 2023”. El propósito fue determinar la conexión entre la carga procesal y la sistematización del gobierno digital. La investigación se basó en un enfoque cuantitativo y un nivel descriptivo-correlacional. Se utilizó un cuestionario de 40 preguntas, dividido en dos variables, para obtener datos. Este fue administrado a 80 empleados judiciales y administrativos. Los resultados obtenidos mostraron que el nivel más frecuente en cuanto al grado de implementación del gobierno digital fue el regular, con un 65% de los casos. Asimismo, al analizar los diversos aspectos del gobierno digital, se encontró que la dimensión externa fue la más predominante en el nivel regular con un 80%, después siguió la dimensión interna con 60%, y por último la dimensión promocional con un 45% de nivel regular, aunque esta última presentó un nivel moderado. Se concluye que la sistematización del gobierno digital ejerce un efecto del 55% en la carga procesal. También se observó una correlación importante entre variables estudiadas.

Asimismo, en la tesis de Estrada (2023), denominada “Gestión de personal y carga procesal en los Juzgados de Familia de Chincha, 2023”. El propósito de esta investigación fue determinar el vínculo entre la carga procesal y la gestión de personal. Se usó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y transversal. El total de la población estuvo formado por 26 personas y se utilizó el muestreo por conveniencia, eligiendo a 20 empleados, tanto judiciales como administrativos. Según los resultados, el 55.0% de las personas encuestadas consideró que la gestión del personal era moderadamente efectiva. Sin embargo, el 40 % de los participantes opinó que la gestión era mala. Además, se encontró una correlación negativa de -0.900 entre la carga procesal y la gestión del personal, lo que sugiere que

reducir la carga procesal está relacionado con un manejo más eficaz del personal. Para concluir, se evidenció una relación inversa muy fuerte entre las variables.

De forma similar, en el estudio presentado por Gonzales (2023), bajo el título de “Factores organizacionales relacionados a la carga procesal fiscal en fiscalías provinciales Comunes de un Distrito Fiscal, Región Ancash, 2023”. El objetivo fue identificar los factores organizacionales asociados a la carga procesal. El método empleado en esta investigación se fundamentó en el enfoque cuantitativo, así como en un diseño empírico-analítico de tipo básico y nivel descriptivo-correlacional simple. A su vez, el diseño de estudio fue no experimental y transversal. La muestra escogida estuvo formada por 51 participantes, entre los que se encontraban fiscales provinciales y sus adjuntos. Para la recolección de datos, se emplearon dos métodos: el análisis de documentos y la encuesta. Estos procedimientos posibilitaron la obtención de información pertinente para examinar el problema propuesto. Los resultados presentaron un alto nivel de carga procesal fiscal, con un 58.8% de los casos. Por otro lado, se notó que los factores organizacionales eran predominantes en un nivel regular, alcanzando el 64.7%. Asimismo, se detectó una relación inversa entre las subcategorías organizacionales y la carga procesal.

Por último, en la tesis de Diaz (2022), titulada “Gobierno digital y desempeño laboral en una fiscalía provincial penal corporativa de la región Amazonas, 2022”. El propósito fundamental de esta investigación fue examinar la relación que existe entre el funcionamiento del gobierno digital y el rendimiento en el trabajo. Se utilizó una metodología básica, con un diseño correlacional y una perspectiva cuantitativa. Un cuestionario fue utilizado como instrumento y se entregó al personal fiscal y administrativo de la fiscalía de Bagua. Los resultados muestran que el 60% tiene un nivel medio en relación a la variable gobierno digital y a sus dimensiones; en tecnología

digital tuvo (67.5%), en prestación de servicios digitales (72.5%), en inoperatividad digital (37.5%), en seguridad digital (52.5%) y obteniendo en todas sus dimensiones un nivel medio. Por otra parte, el desempeño laboral (80%) tiene un nivel alto y respecto a sus dimensiones; en satisfacción del usuario tuvo (55%), en autoestima (85%), en trabajo en grupo (77.5%), capacitación del trabajador (65%) y obteniendo en todas sus dimensiones un nivel alto. El autor concluye que no evidencio la existencia de relación en las variables de estudio ya que obtuvo un p valor de 0,094.

3.1.3. A nivel regional y local

Según Aguilar (2022), publico una investigación titulada “La conciliación extrajudicial y la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Andahuaylas 2022”, cuyo objetivo fue establecer la asociación entre la conciliación extrajudicial y la reducción de la carga procesal. En este estudio se utilizó un enfoque cuantitativo, con enfoque descriptivo y correlacional, basada en un diseño no experimental y básico. La población y la muestra contaron con un total de 50 personas. En cuanto, a la recopilación de los datos, se aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron que el coeficiente de significancia fue de 0.00, lo que, valida la presencia de una correlación de 0.868, conforme al análisis de correlación spearman. Además, el 72% de los participantes indicaron que la conciliación es fundamental para reducir la carga procesal. En lo que respecta a los procesos más comúnmente conciliados, el 35% de los participantes señaló que los casos relacionados con alimentos son los de mayor frecuencia, seguidos por los de tenencia, con un 28%. Finalmente, el 80% coincidieron en que la conciliación es una opción efectiva para resolver conflictos, destacándose como un medio altamente efectivo dentro del sistema judicial. El autor concluyó que la conciliación extrajudicial está estrechamente vinculada con la reducción de la carga procesal.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. Sistematización del gobierno digital

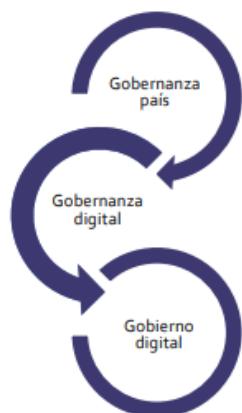
Se comprende como la utilización de tecnologías digitales como elemento fundamental en las estrategias de modernización del gobierno con el fin de forjar valor público. Las entidades gubernamentales y no gubernamentales, como individuos, empresas y asociaciones civiles que se encargan de crear y acceder a datos, servicios y contenidos, forman parte del gobierno digital, que se administran a través de conexiones directas con las instituciones del estado, donde todo lo referente es respaldado por un ecosistema de digitalización (Naser, 2021).

Es así como Holger (2020) menciona la implementación de las prestaciones gubernamentales dan lugar al concepto de “gobierno digital”, el cual posibilita que los ciudadanos, en su rol de “gobernados”, lleven a cabo sus trámites o servicios respectivos mediante el acceso del internet desde el hogar. Este enfoque no solo facilita la distribución de servicios públicos de forma oportuna y eficiente, sino que también contribuye a eliminar las barreras burocráticas, disminuyendo el tiempo de espera y simplificando los procedimientos.

Del mismo modo Naser (2021), sostiene que, para tener un gobierno digital eficaz, es fundamental tener una gobernanza que incluya una dimensión digital, capaz de integrar y coordinar a los diversos actores, políticas, recursos y relaciones necesarios para hacer viable la implementación de programas y estrategias relacionados con el gobierno digital. (véase en la figura 1)

Figura 1

Interacciones de gobernanza



De acuerdo con un análisis sobre el gobierno digital en América Latina y el Caribe, la estructura del gobierno digital se caracteriza por "establecer marcos organizativos y de gobernanza eficaces para coordinar la implementación de la estrategia digital dentro y entre los distintos niveles de gobierno", de manera similar, es fundamental establecer responsabilidades bien definidas para asegurar una coordinación efectiva en el desarrollo a nivel mundial de la estrategia para un gobierno digital (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2024).

Asimismo, el progreso hacia el fortalecimiento de las tecnologías digitales y su adopción gradual por los gobiernos ha traído como resultado un cambio de paradigma: de la noción de gobierno electrónico a la de gobierno digital. La idea de modernizar la gestión pública y emplear tecnologías digitales para generar valor público son elementos que integran las estrategias del gobierno digital. Este planteamiento responde a la construcción de un ecosistema de gobierno digital que incluye a las administraciones públicas como las organizaciones gubernamentales y no gubernamentales, empresa privada y así creando mayor acceso a datos, servicios y contenidos, promoviendo a los ciudadanos que poseen y crean datos, servicios y contenidos donde permite mejorar la relación entre los ciudadanos y el Estado.

Asimismo, el resultado más importante de este progreso es que la base del gobierno digital ha ido más allá de solamente poner en marcha servicios digitales y optimizar la eficiencia operativa. Los gobiernos, en el presente, están tomando una perspectiva renovada de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como piezas clave para que el sector público cambie y evolucione. Las TIC tienen un rol relevante en el mejoramiento del gobierno público, porque tienen la capacidad de hacer que los gobiernos sean más productivos, claros y eficaces. Por lo tanto, las tecnologías digitales son fundamentales para actualizar al gobierno. Asimismo, hacen más fácil que las necesidades y preferencias de los ciudadanos sean incorporadas en el diseño y la entrega de los servicios públicos. El gobierno digital no se restringe solo a brindar novedosas maneras de generar valor público. Además, tiene como objetivo cambiar los servicios y procedimientos gubernamentales en trámites intrínsecamente digitales e incorporar las TIC en el programa de reforma del sector público desde sus inicios (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2024).

El gobierno digital también se asocia al gobierno inteligente donde se define como aquella aplicación intensiva y creativa al conocimiento compartido entre diferentes actores involucrados durante el proceso del desarrollo por medio de la vinculación de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), además la gestión pública busca fomentar, sensibilizar y mejorar los aspectos de transparencia, hace conocer el informe de resultados y la intervención activa de la ciudadanía. Los sectores públicos y privados también promueven el gobierno digital con el fin de diseñar, innovar y generar el valor público, cívico y social donde siendo fundamentos esenciales para revitalizar y fortalecer los procesos democráticos y así lograr un desarrollo altamente sostenible equitativo e inclusivo. De este modo se busca la

transformación en una sociedad del conocimiento y la satisfacción de condiciones de vida que logren mayor equidad y bienestar a toda la población (Alberto, 2022).

Para clarificar que el gobierno digital desde una perspectiva integral es sumamente importante para abarcar diversas áreas y dimensiones de acción que corresponden al tema. Además, se incluye el concepto de gobierno abierto, ampliamente definido en varios apartados, que se considera el modelo más cercano, con el objetivo de optimizar la comunicación entre el estado y los ciudadanos, promoviendo de esta manera la oferta de servicios públicos de elevada calidad. Este enfoque también es eficaz, ya que establece las bases para construir sistemas de gestión que facilitan la simplificación y unificación de los procesos transversales, mejorando su eficiencia y eficacia a través de las diversas áreas implicadas en diferentes organismos estatales, con la finalidad de ofrecer servicios más eficaces. Asimismo, se resalta su carácter inteligente, porque utiliza de manera estratégica la información y los conocimientos que posee como activos esenciales dentro del gobierno, con la intención de perfeccionar la eficacia de los servicios públicos y brindar experiencias anticipadas y unificadas; además, busca fortalecer el contacto con las poblaciones y promover la producción de políticas públicas más sólidas (Plan de Gobierno Digital de Uruguay, 2020).

En ese orden también se encuentran la integración, que se propone alcanzar una conectividad tecnológica eficaz entre organismos públicos, y la colaboración del gobierno y organismos de la sociedad.. Impulsa la unificación y la interoperabilidad, como bases de la tecnología y la información que se requieren para desarrollar y modernizar la administración pública. Finalmente, se destaca la confiabilidad, que se centra en la creación de mecanismos que permiten y regulan la reacción frente a los peligros, amenazas y retos que representan las transformaciones en el campo de las tecnologías digitales. Su fin es desarrollar e implementar la variedad de disposiciones

que aseguren los fundamentos para abordar el gobierno digital (Plan de Gobierno Digital de Uruguay, 2020).

3.2.2. Bases legales del gobierno digital

El Decreto Supremo “N° 029-2021-PCM”, y su fin es promover el Empleo de tecnologías digitales en los servicios ofrecidos por las entidades pública para estimular la reactivación económica del país.

Asimismo, en el Perú, se estableció la Ley de Gobierno Digital a través del Decreto Legislativo N° 1412 con el propósito de optimizar la provisión hacia el acceso a los servicios digitales, garantizando que estos sean transparentes y estén al alcance de todos los ciudadanos. Además, la ley busca fomentar la colaboración entre las distintas del sector público y optimizando la gestión pública (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Según las Normas Legales del Poder Ejecutivo el “Decreto Legislativo N°1412” publicado el 13 de setiembre del 2018, que aprueba la Ley del Gobierno Digital, donde establece en el Capítulo I, Artículo 6, refiere que “El gobierno digital es el uso estratégico de las tecnologías digitales y datos en la Administración Pública para la creación de valor público, se sustenta en un ecosistema compuesto por actores del sector público, ciudadanos y otros interesados”. Es esencial respaldar proyectos y acciones mediante la elaboración de contenidos y servicios digitales, además del avance en diseños, garantizando que se respeten completamente los derechos de las personas y los ciudadanos en el espacio digital. Además, percibe el conjunto de métodos, normas, políticas, técnicas e instrumentos que los organismos públicos aplican para administrar, gobernar y poner en marcha las tecnologías digitales. Estas se enfocan en la digitalización de procesos, datos, contenidos y servicios digitales que son valiosos para la ciudadanía (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Finalmente, la implementación de Nuevas Tecnologías en el ámbito jurisdiccional del derecho requiere un fortalecimiento de la interrelación de Ética, Tecnología y Derecho en la formación judicial. Para promover el uso de tecnologías transformadoras e innovadoras en el Poder Judicial peruano y contribuir a la innovación digital, es necesario que la academia judicial tenga programas de formación judicial. Esta perspectiva acerca de la aplicación de las nuevas tecnologías en el ámbito judicial está en consonancia con la Política General del Gobierno Peruano para el periodo 2021-2026. En su eje 3, dicha política tiene como objetivo promover la ciencia, la tecnología y la innovación; mientras que en su eje 8, defiende el gobierno y la transformación digital con equidad. Como línea de intervención, se señala que es necesario afianzar el ejercicio de la ciudadanía digital mediante la identidad digital de cada individuo, además de agilizar la digitalización del sector público para promover el ecosistema tecnológico y robustecer la gobernanza digital en el país (Núñez, 2022).

3.2.2.1. Dimensiones de la sistematización del gobierno digital

En los que se refiere a las dimensiones podemos mencionar que va alineado con los artículos 7 y 9 del “Decreto Legislativo N°1412” que aprueba la Ley de Gobierno Digital, siendo lo siguiente:

a) Interna

Desde la interoperabilidad entre sistemas y la infraestructura tecnológica hasta los servicios e identidades digitales, así como la gestión de datos y la seguridad en el ámbito digital, estos aspectos son imprescindibles para que las tecnologías digitales sean sostenibles, éticamente responsables y seguras para su uso en diferentes áreas. Permiten, además, la integración de múltiples servicios y garantizan el uso de los derechos digitales de los ciudadanos. La puesta en marcha y la estructuración de tecnologías digitales tienen que contribuir a mejorar la eficacia y la eficiencia de los procesos internos de las

entidades judiciales. Esta digitalización, más que ser un mero paso hacia procesos digitales, tiene que enfocarse en automatizar los procedimientos, disminuir la intervención manual y cerrar otras operaciones; además de garantizar el acceso y servicio a los servicios e integrar sistemas para gestionar de manera más eficiente datos y procesos de diferentes servicios del área judicial. En la institución del Módulo Básico de Justicia para garantizar un servicio más transparente y accesible a los ciudadanos es fundamental tomar acciones que contribuyan a mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de respuesta. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018)

b) Externa

La modernización y optimización de la relación entre las instituciones del sistema judicial y la ciudadanía externa se incluyen en el proceso de sistematización del gobierno digital en la dimensión externa del Módulo Básico de Justicia. La finalidad principal de este proceso es optimizar la eficiencia, la transparencia y el acceso a los servicios de justicia, haciéndolos ágiles, sencillos y accesibles para todos los ciudadanos.

Para que ello funcione es necesario el tener llevar la capacidad de coordinar, integrar y fomentar la sinergia de las entidades de la Administración Pública. Es el trabajo conjunto de las instituciones en el sistema colaborativo y en el cohesivo que les proveen los servicios a los ciudadanos.

Además, es importante promover la investigación y la innovación relacionadas con la aplicación de la tecnología digital. Estos engloban la identidad digital, que posibilita a las personas acceder de forma segura a diferentes servicios en línea, asegurando al mismo tiempo la protección de sus datos y de sus transacciones en línea; y los servicios digitales, que hacen posible que los usuarios realicen con facilidad múltiples trámites y consultas por internet; interoperabilidad que asegura que los

sistemas de diferentes instituciones puedan comunicarse entre sí; seguridad digital para proteger datos sensibles; gestión de datos que optimiza la calidad de los datos empleados al tomar decisiones, y la información que se mantiene confidencial.

Estas acciones en conjunto fortalecen el uso de la tecnología en el ámbito judicial aumentando la eficiencia y la equidad del acceso y perfeccionando la experiencia de los usuarios en la justicia a toda la población en general (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

c) Promocional

La formación y la capacitación por igual con respecto a temas de gobierno digital y al uso de los recursos de la tecnología digital en la esfera pública son cuestiones de gran importancia y merecen atención específica teniendo en cuenta que los servidores públicos necesitan estar suficientemente capacitados para afrontar los retos de la modernidad, tanto en el sector de la tecnología como en el sector de los servicios públicos. Esto involucra el asegurar que tanto los servidores públicos, como los empleados administrativos, logran estas competencias en el uso de recursos y en el manejo de sistemas informáticos.

Existen programas de capacitaciones adecuadas que pretenden fomentar culturas de innovación y mejora continua en el uso de tecnología digital, garantizando los espacios del gobierno y adaptándose a las nuevas demandas tecnológicas para brindar servicios más eficaces y accesibles a la población.

Una digitalización de la gestión en la dimensión promocional en el Módulo Básico de Justicia se refiere a las acciones y estrategias enfocadas en fomentar y promover el uso de tecnologías digitales dentro del sistema de justicia, tanto entre los ciudadanos como entre los profesionales del sector. Esta dimensión busca aumentar la conciencia, el conocimiento y la adopción de herramientas digitales que faciliten el

acceso a las prestaciones judiciales y mejoren la eficiencia del sistema Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2018).

3.2.3. Carga procesal

Ashlyee et al., (2022) en su estudio no solo aborda el concepto de carga procesal, sino que también introduce el término de descarga procesal, el cual se refiere a todos aquellos procesos que se eliminan o salen del sistema. En otras palabras, se hace referencia a los expedientes que han sido resueltos y cerrados.

La carga procesal se refiere a la cantidad de expedientes judiciales que están pendientes de resolución o que están en una etapa de impugnación. Este fenómeno genera una sobrecarga de trabajo que se incrementa año tras año, a medida que se suman los nuevos casos que ingresan y los pendientes de resolución del año anterior. Como resultado, el número de casos presentados ante las salas y cortes civiles sigue creciendo de forma constante. Esta situación afecta directamente a los servidores judiciales, como jueces, secretarios y asistentes, quienes no tienen la capacidad de resolver todos los casos de manera adecuada y oportuna. La imposibilidad de elaborar los escritos dentro de los plazos establecidos por el Código Procesal Civil impide que se cumpla con los plazos legales, lo que vulnera principios constituidos en la Constitución, tales como el derecho al debido proceso, la celeridad procesal y el acceso a una tutela jurisdiccional efectiva (Uribe, 2025).

La carga procesal se entiende como la cantidad y complejidad de los trámites, funciones y expedientes que deben atender los fiscales, especialmente los adjuntos y provinciales, en el marco del Nuevo Sistema Procesal Penal. Esta carga no se limita al aumento de denuncias; también se relaciona con la ampliación de funciones que el MP ahora asume directamente, algunas de las cuales antes no realizaba o solo eran formales (Mestas, 2021).

Es relevante tener en cuenta que la carga procesal de un año determinado se establece por la combinación de dos elementos: los expedientes que, a pesar de haber sido ingresados en años anteriores, todavía no han sido solucionados. Por lo tanto, la carga procesal simboliza el total de casos o la cantidad de trabajo que cada juez ha acumulado. Esto se traduce finalmente en la producción judicial o descarga, que corresponde a aquellos casos que reciben un pronunciamiento final por parte del juez. Sin embargo, debido a la sobrecarga procesal, estos pronunciamientos no se emiten dentro de los plazos fijados por la normativa procesal, lo que agrava aún más la situación (Gómez, 2020).

Por último, la carga procesal implica un ámbito de libertad donde la inobservancia acarrea consecuencias desfavorables, pero no sanciones jurídicas. Del mismo modo la carga procesal se diferencia de las obligaciones, siendo una necesidad práctica para alcanzar un resultado, no un imperativo jurídico que otros pueden exigir (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

3.2.3.1. Procedimiento administrativo

Es el conjunto de acciones y gestiones que se realizan dentro de las instituciones públicas con el fin primordial de crear un acto administrativo que tenga efectos jurídicos concretos o claramente identificables sobre los intereses de las partes implicadas. De acuerdo con la normativa vigente, este procedimiento debe ser iniciado por los administrados ante las instancias correspondientes, para hacer valer o cumplir sus intereses y derechos (Arobes et al., 2019).

Para garantizar la protección de los intereses y derechos de los usuarios, el “Decreto Legislativo N° 1272”, que modifica la “Ley del Procedimiento Administrativo General N° 27444” y abroga la “Ley del Silencio Administrativo N° 29060”, establece tres nuevos principios esenciales para la gestión pública. Primero, el principio del ejercicio legítimo del poder es resaltado. Este principio estipula que la autoridad

solamente debe ejercer las competencias que se le han otorgado por ley y únicamente con el propósito previsto en las regulaciones pertinentes, evitando así cualquier abuso de poder. En segundo lugar, se encuentra el principio de responsabilidad, que establece que los servidores públicos deben asumir la responsabilidad por los perjuicios ocasionados a los usuarios como resultado de un mal desempeño o funcionamiento de la actividad administrativa. Finalmente, el tercer principio es el de acceso permanente, que señala que la autoridad está obligada a proporcionar información constante al usuario sobre el estado de su procedimiento, permitiéndole también acceder a los documentos generados en el transcurso de dicho proceso y obtener copias de los mismos cuando lo solicite (Arobes et al., 2019).

3.2.3.2. Dimensiones de la carga procesal

a) Atraso en trámites administrativos

Los atrasos de trámites administrativos son demoras en la resolución de procedimientos que necesariamente requieren la intervención de las instituciones gubernamentales, como licencias o permisos. En otras palabras, se refiere a las demoras o retrasos en la resolución de solicitudes, gestiones o procedimientos ante entidades del estado o de la administración pública. Se trata de trámites, tales como la obtención de licencias, permisos, registros, servicios de diversa índole administrativo que requieran la actuación de la administración pública. Los atrasos pueden ser causados por una sobrecarga de trabajo, falta de personal, procesos burocráticos complejos o ineficiencias en la gestión pública, lo que afecta tanto a ciudadanos como a empresas (Bellomo y Oszlak, 2020).

b) Atraso en procesos judiciales

Se considera un retraso injustificado en la tramitación de un juicio, especialmente cuando se trata de emitir el fallo, a la demora en los procesos judiciales. En otras palabras,

significa retrasos en el procesamiento de casos ante los tribunales, lo que podría obstaculizar el acceso a la justicia.

Se conoce como atraso en los procesos judiciales a la lentitud con la que se tramitan y resuelven los casos en las cortes. Esto puede deberse a una serie de elementos, incluyendo una gran cantidad de casos, una falta de recursos judiciales, la complejidad del proceso o una escasez de personal. Tales retrasos impactan el acceso a la justicia, ya que prolongan el tiempo que una persona tendría que esperar por un juicio o por una resolución, como sería el caso de un demandante, un demandado y, incluso, un miembro general de la sociedad cuyas expectativas del sistema de justicia se ven disminuidas (Consejo de Europa, 2023).

c) Atraso en procesos administrativos

Los retrasos en la ejecución de determinadas acciones administrativas dentro de la institución pública o privada en la que se encuentre. Estas acciones incluyen la toma de decisiones, las autorizaciones, los registros y cualquier otra actividad que se requiera en el que hacer de la entidad. Las razones que se presentan con mayor frecuencia como el origen de los retrasos incluyen la insuficiencia de la atención, la escasez de personal, los procedimientos internos ineficientes y la sobrecarga de trabajo. Estos retrasos repercuten en el cumplimiento de los plazos y, por lo tanto, en la oportuna atención de los servicios que se brindan a las personas (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2017).

3.3. Definición de términos

Sistematización

Es una estrategia de producción de conocimientos que inicia desde la práctica y va funcionando simultáneamente con el método emergente de investigación crítica. También funciona como una perspectiva que influye en otras prácticas sociales, áreas profesionales y esferas institucionales, respaldada por la experiencia adquirida a lo largo de la

intervención en una realidad social. Esta expansión de la necesidad de reflexionar, ordenar, organizar y sistematizar experiencias sociales, culturales y educativas (Torres, 2021).

Gobierno digital

Es un instrumento que facilita los procesos administrativos y promueve la cooperación de la ciudadanía al acercar el Estado a la población y fomentar una sociedad informada. Esto se logra mediante el uso de instrumentos tecnológicos, con el objetivo de incrementar la satisfacción ciudadana (Espinoza et al., 2023).

Carga procesal

Las cargas procesales están intrínsecamente vinculadas con las posibilidades procesales, ya que cada posibilidad conlleva para las partes la responsabilidad de actuar con diligencia para evitar que se pierda. Quien tiene la oportunidad, tiene el deber de aprovecharla; la ocasión, al presentarse, impone una carga, y la falta más significativa es la de haber dejado pasar esa oportunidad sin haber actuado (Ashlyee et al., 2022).

Principio de celeridad

Los participantes en el procedimiento deben organizar sus acciones para garantizar un trámite ágil y eficiente, evitando formalismos y obstáculos que retrasen el proceso. El propósito es tomar una decisión en un periodo de tiempo razonable, sin vulnerar el debido procedimiento ni el ordenamiento legal (Pacori, 2020).

Derechos fundamentales

Los derechos fundamentales son elementos esenciales que inicialmente fueron adquiridos a través de la lucha política y posteriormente reconocidos jurídicamente, tanto en el contexto internacional como nacional. Tienen como objetivo salvaguardar la dignidad humana y proporcionar condiciones de paz y justicia; y tienen una posición

privilegiada en todo marco legal. Esto justifica la especial protección que reciben, a nivel normativo, jurisdiccional e institucional (Calderón, 2021).

Documento electrónico

Se entiende a cualquier representación de un hecho, idea o imagen que se genere, envíe, comunique o reciba a través de medios electrónicos, y que se almacene de manera adecuada para facilitar su posterior utilización (Naser, 2021).

Entorno digital

El entorno digital se refiere al espacio formado por dispositivos y tecnologías digitales interconectados, sobre todo a través de redes como Internet, que permiten la interacción entre personas, así como el desarrollo de procesos y servicios (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Servicio digital

Se considera como aquel que se ofrece total o parcialmente por medio de Internet y otras redes similares. Este servicio se distingue por su sistematización, no requerir presencia física y aprovechar las tecnologías digitales para crear e introducir datos e información. El propósito principal es crear valor público, favoreciendo a la sociedad y a los ciudadanos en general. (Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, 2018).

Proceso judicial

Conjunto de acciones vinculadas y reguladas por la ley procesal, que se llevan a cabo por órganos jurisdiccionales de toda clase (militares, laborales, penales, civiles, contenciosos-administrativo, etc.), con o sin la intervención de terceros y que les sirve como un canal formal para abordar un asunto conflictivo y emitir una resolución final jurídicamente fundamentada dentro del marco de su competencia (Real Academia Española, 2023).

Principio de imparcialidad

Las autoridades administrativas tienen que comportarse de forma imparcial, sin discriminar en absoluto entre los administrados, ofreciéndoles un trato equitativo y garantizando su protección a lo largo del procedimiento. Además, deben tomar decisiones en conformidad con el marco legal, siempre con un enfoque en el interés general (Ministerio de Comercio Exterior y turismo, 2019).

Principio de participación

Las entidades tienen el deber de asegurar que se pueda acceder a la información que manejan, excepto en situaciones de privacidad, seguridad nacional o exclusión legal, y promover que los administrados y sus actores participen en las decisiones públicas que les conciernen, mediante sistemas de difusión y presentación de opiniones (Ministerio de Comercio Exterior y turismo, 2019).

IV. Metodología

4.1. Tipo y nivel de investigación

Según Ñaupas et al., (2023) menciona que el tipo de investigación de acuerdo con su finalidad, fue de tipo básica debido a que su fin primordial es producir discernimientos teóricos y aumentar la comprensión de un fenómeno sin una aplicación directa o práctica directa. Este estudio busca explorar, describir o explicar los

fundamentos conceptuales que subyacen al problema investigado, aportando al cuerpo de conocimiento existente en la disciplina.

Asimismo, el nivel de investigación es correlacional porque su objetivo principal es determinar y examinar la conexión entre dos o más variables específicas, para entender cómo se relacionan, sin intervenir o manipular estas variables. El objetivo de esta investigación es determinar si hay una correlación importante entre los factores seleccionados, y si estos factores varían de manera conjunta, ya sea positiva o negativamente. La investigación correlacional resulta apropiada cuando el objetivo es medir tanto la intensidad como la dirección de la relación entre las variables, sin buscar establecer una conexión directa de causa y efecto entre ellas (Sampieri y Mendoza, 2018).

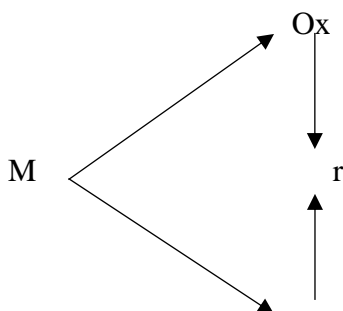
Del mismo modo la investigación tiene enfoque cuantitativo porque está centrado en bases numéricas, transversal porque se aplicarán en un solo momento y prospectiva porque se tendrán los datos a futuro.

4.1.1. Diseño de la investigación

Por otra parte, Ñaupas et al., (2023) el diseño de investigación es no experimental porque se enfoca en observar y analizar los fenómenos tal como ocurren en su entorno natural, sin manipular o intervenir las variables que se están examinando.

En este enfoque, los datos se recolectan de manera directa a partir de la realidad, lo que permite estudiar la relación entre las variables de forma objetiva, respetando el entorno donde ocurren los hechos.

Por ende, el diseño sugerido presenta la siguiente representación:



Oy

Donde:

M= Muestra (trabajadores del módulo Básico de Justicia)

Ox= “Sistematización del Gobierno digital”

r= indica probable relación.

Oy= “Carga Procesal”

4.2. Ámbito temporal y espacial

4.2.1. Espacial

El presente estudio de investigación se ejecutó en el Módulo Básico de Justicia del distrito y Provincia de Andahuaylas.

4.2.2. Temporal

El estudio se ejecutó entre los meses de abril y junio del 2025, dado que la institución seleccionada mantiene su actividad laboral con normalidad de forma continua y estable.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Según Sánchez (2024) la población es un conjunto de individuos. El presente estudio estuvo integrado por el personal administrativo y los abogados litigantes que prestan sus servicios y desempeñan sus labores en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas siendo un total de 50 trabajadores distribuidos entre magistrados, especialistas jurisdiccionales y personal administrativo.

Criterios de inclusión

- Funcionarios involucrados en funciones jurisdiccionales y administrativas que desempeñan su labor en las áreas exclusivamente de la entidad.
- Trabajadores nombrados, contratados y locadores que trabajan en la institución pública.
- Trabajadores de 20 años en adelante de ambos sexos.

Criterios de exclusión

- Personal que se desempeña en las áreas estrictamente administrativas.
- Trabajadores que están con licencia o vacaciones.
- Estudiantes que realizan sus prácticas preprofesionales.

4.3.2. Muestra

Según Sampieri y Mendoza (2018) define a la muestra como un subgrupo del universo. Por lo tanto, la muestra estuvo conformado por el 100% de los participantes; en consecuencia, fue de tipo censal ya que no se excluyó a ningún miembro de la población, lo que garantiza a este estudio es tener una visión completa del fenómeno estudiado. Sin embargo, si se elige una parte representativa de la población entonces aquí si se utiliza un método de muestro.

4.4. Instrumentos

4.4.1. Técnicas

Para el desarrollo de este estudio se empleó la técnica de la encuesta para ambas variables de estudio. Tal como menciona Hinojosa et al., (2024) que la encuesta es un conjunto de procedimientos utilizados de manera sistemática para recolectar datos o información relevante en una investigación.

4.4.2. Instrumento

Con respecto a los instrumentos, se utilizó un cuestionario que incluía preguntas relacionadas con las variables y sus dimensiones correspondientes. De acuerdo con

Hinojosa et al. (2024), el instrumento es una herramienta que se emplea en la recopilación de datos durante una investigación, con el objetivo de analizar las variables del estudio con precisión.

Seguidamente, para la primera variable sistematización del gobierno digital se tomó el instrumento de Mejía (2023) el cuestionario estuvo conformado por 20 ítems, organizados con sus respectivas dimensiones e indicadores. Los resultados se calificaron de acuerdo con la escala de Likert de 1 a 5 puntos.

Asimismo, el instrumento para la segunda variable carga procesal también se tomó de la misma autora ya mencionada, el cuestionario también conformado por 20 ítems con sus respectivos dimensiones e indicadores. Los resultados se calificaron de acuerdo con la escala de Likert de 1 a 5 puntos.

4.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

4.4.3.1. Validez

La validez del instrumento para ambas variables se determinó mediante el juicio de expertos, fue revalidado por el investigador, donde estuvo conformado por tres profesionales abogados con grado de magister con amplia experiencia y conocimiento en el tema quienes aprobaron la validez de los instrumentos por unanimidad. Finalmente, para cuantificar el nivel de validez de contenido se aplicó el coeficiente de V de Aiken obteniendo un valor de 0.78 lo cual evidencia que los ítems presentan una validez adecuada. (Anexo 5).

Tabla 1

Validación por juicio de expertos

Nº	Apellidos y Nombres	Grado académico	Calificación del instrumento
1	Ripa Viguria Karina	Magister	Es aplicable el instrumento

2	Huamani Velasque Isidro	Magister	Es aplicable el instrumento
3	Fuentes Allcahuaman Vidalina	Magister	Es aplicable el instrumento

4.4.3.2. Confiabilidad

Para la confiabilidad del primer y segundo cuestionario el investigador hizo una prueba piloto aplicando los instrumentos en 10 servidores públicos pertenecientes a una institución con características con la intención de ser semejantes a la población objeto de estudio y tener un cuestionario confiable para el estudio.

Tabla 2

Confiabilidad de las variables estudiadas según Alfa de Cronbach.

Variable	Alfa de Cronbach	N.º de ítems
Sistematización del gobierno	,733	20
Carga procesal	,856	20

La fiabilidad para el primer instrumento se evaluó utilizando el coeficiente estadístico Alfa de Cronbach, adquiriendo un valor de 0,733, lo que revela una confiabilidad excelente y es adecuado para la aplicación del cuestionario en la investigación (Anexo 5).

De manera similar, el segundo instrumento también demuestra ser confiable, con un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0,856, lo que refleja que la confiabilidad es apropiada para su uso en el estudio. (Anexo 5)

4.5. Procedimientos

Para iniciar la investigación, se presentó una solicitud formal dirigida a la autoridad competente del Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas, solicitando la

autorización y autorizaciones requeridas para realizar el estudio, destacando la relevancia del proyecto tanto para el ámbito judicial como administrativo de la provincia.

Con los permisos pertinentes, se llevó a cabo a una reunión para dar información a los funcionarios que laboran en el Módulo Básico de Justicia. Esta reunión se presentó a los responsables del área y al personal que se encuentra bajo responsabilidad de cada cargo. En esta sesión informativa se explicó a los participantes en qué consistía el estudio, los posibles beneficios del estudio y sus derechos como participantes, haciendo un hincapié en el énfasis del derecho a la intimidad e información.

Pocos días después de estas reuniones se entregó a los participantes que accedieron a ser parte del estudio los formularios de consentimiento informado. Cada participante, en forma voluntaria, los firmó, completando todos los campos que contenía, garantizando el respeto a las normas de ética de la institución. Estos formularios fueron resguardados de manera ordenada en soporte papel, los que podrán ser consultados en el futuro.

Con el consentimiento informado completado, Se llevó a cabo la implementación del instrumento de investigación, en este caso, el que está diseñado para medir la carga procesal y la sistematización del gobierno digital en el Módulo Básico de Justicia. Los cuestionarios, que contienen preguntas de carácter cerrado para marcar, fueron entregados a los participantes, que se espera a que brinden sus respuestas.

Al finalizar el empleo de los cuestionarios, la información recopilados fueron cuidadosamente almacenados para su posterior análisis. Los resultados se registraron en una base de datos ordenada, utilizando herramientas como Excel, para facilitar su procesamiento y análisis.

4.6. Análisis de datos

En cuanto, a la técnica de análisis de datos, una vez obtenidos los resultados, estos se trasladaron a un cuadro de Excel y posteriormente el paquete estadístico SPSS versión

25 para llevar a cabo el análisis descriptivo, utilizando tablas, gráficos de barras, correlaciones y las tendencias observadas.

Además, se emplearon técnicas estadísticas incluidas las herramientas de estadística inferencial para el análisis de los datos. También, se realizó la prueba de normalidad utilizando el test de Kolmogorov-Smirnov. Posteriormente para contrastar las hipótesis se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman.

4.7.Consideraciones éticas

Según Sampieri y Mendoza (2018) , refieren que son principios y normativas que guían el comportamiento de los investigadores para asegurar que su trabajo sea moralmente aceptable y respetuoso con los derechos de las personas implicadas. Asimismo, el investigador consideró los aspectos éticos establecidos bajo el reglamento de la Universidad Tecnológica de los Andes (2020).

Los siguientes principios se tomaron en consideración:

Respeto a los derechos de los participantes: Se garantizó el respeto de los derechos esenciales de los individuos que participan en la investigación, incluyendo magistrados, especialistas jurisdiccionales y personal administrativo del sistema de justicia. Se les trato con dignidad, manteniendo su integridad física y psicológica durante el proceso de investigación.

Consentimiento informado: todos los participantes al estudio fueron informados detalladamente sobre la importancia y el propósito de la investigación, lo que implica aquí es la aceptación voluntaria a la participación, velando siempre los beneficios y riesgos.

Confidencialidad y anonimato: los resultados de cada cuestionario fueron manejados minuciosamente confidencial siempre respetando la privacidad de las respuestas lo que implica que se garantizó el anonimato de los participantes.

No causar daño: se cuidó en todo momento cualquier perjuicio psicológico o emocional hacia los participantes donde se implementaron todas las medidas requeridas y en lo menor posible evitar cualquier daño o riesgo al participante.

Respeto a los principios legales y normativos: La investigación cumplió con los principios legales y normativos, el presente estudio cumplió con el Código de Ética en Investigación tanto en el contexto universitario y el sistema de justicia.

Equidad y justicia: durante la investigación se garantizó la equidad y justicia, para que ningún participante sea afectado o perjudicado por su intervención en el estudio.

Integridad científica: el investigador siguió los principios de rigor y ética científica, evitando cualquier práctica que pueda comprometer la veracidad y la objetividad del estudio, como el plagio, la falsificación o la omisión de datos relevantes.

V. Resultados y discusión

5.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Distribución de la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia

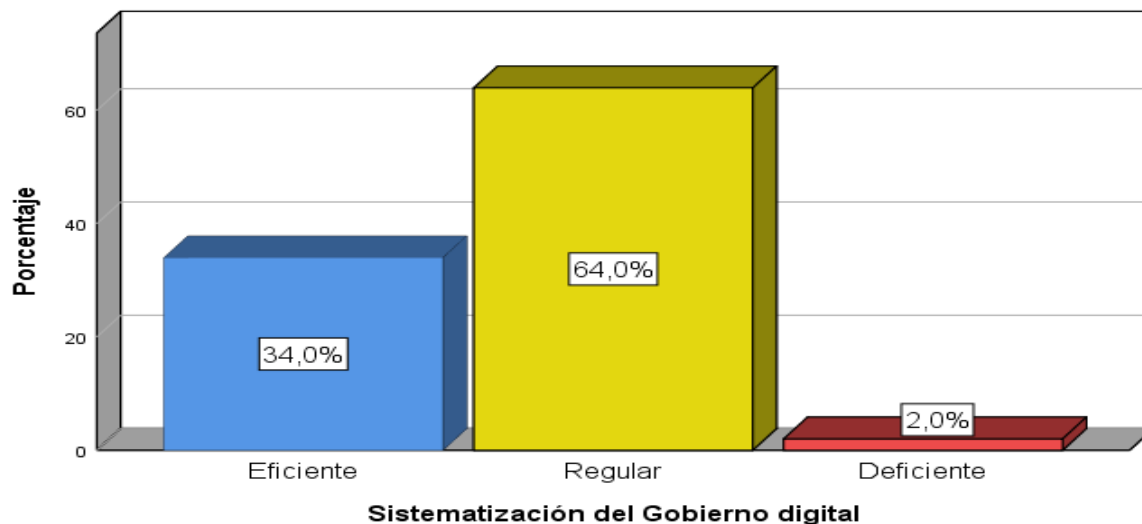
	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	17	34.0%
Regular	32	64.0%
Deficiente	1	2.0%

Total	50	100.0%
--------------	-----------	---------------

Nota: Producción personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 2

Distribución de la sistematización del gobierno digital



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 3 y figura 2, se aprecia, de todos los colaboradores en la encuesta, el 64.0% de los servidores consideran que la sistematización del gobierno digital es regular, mientras que un 34.0% lo califican como eficiente y solo un 2.0% lo califican como deficiente. Esto señala que, a pesar de que la mayor parte tiene un nivel adecuado de digitalización, es necesario mejorar el entrenamiento en tecnología para conseguir una eficiencia superior en los procedimientos.

Tabla 4

Distribución de la dimensión interna en la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia

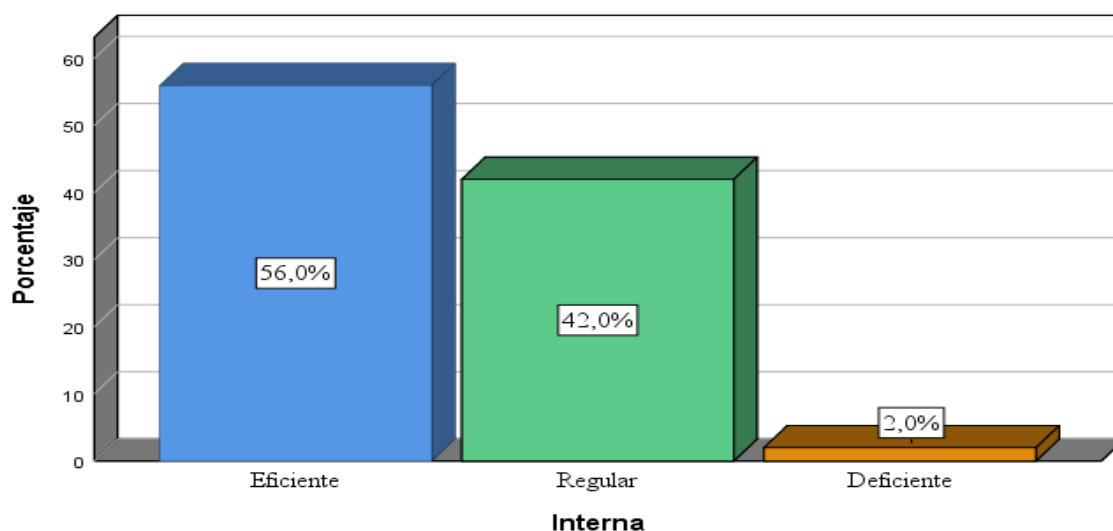
	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	28	56.0%
Regular	21	42.0%

Deficiente	1	2.0%
Total	50	100.0%

Nota: Producción personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 3

Distribución de la dimensión interna en la sistematización del gobierno digital



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 3 y figura 3, se aprecia que el 56.0% de los participantes en la encuesta refieren que la dimensión interna de la sistematización del gobierno digital es eficiente, mientras que el 42.0% la califican como regular y solo un 2.0% la perciben como deficiente.

De acuerdo con los resultados, se observa que la totalidad de los servidores tienen una visión positiva del nivel de sistematización interna, aunque aún existe un porcentaje considerable que la considera regular.

Tabla 5

Distribución de la dimensión externa en la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia

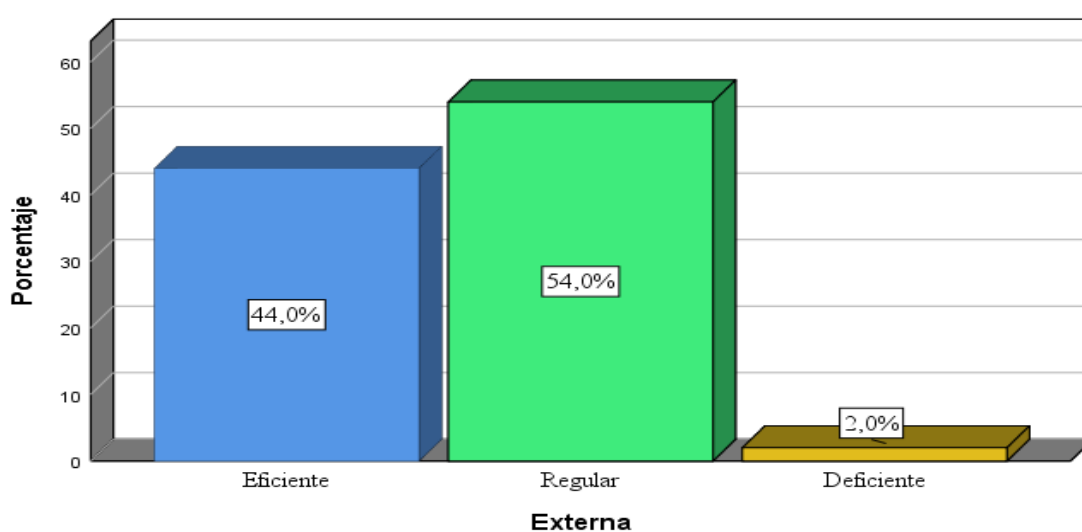
	Frecuencia	Porcentaje
--	-------------------	-------------------

Eficiente	22	44.0%
Regular	27	54.0%
Deficiente	1	2.0%
Total	50	100.0%

Nota: Producción personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 4

Distribución de la dimensión externa en la sistematización del gobierno digital



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 5 y figura 4, respecto a la distribución de la dimensión externa en la sistematización del gobierno digital, se aprecia que el 54.0% de los participantes consideran que el nivel de sistematización es regular, mientras que un 44.0% lo califican como eficiente y solo un 2.0% lo perciben como deficiente.

Esto indica que, aunque la mayoría considera que el nivel de digitalización es adecuado, aún existe un pequeño porcentaje que considera necesario mejorar los procesos para alcanzar una mayor eficiencia.

Tabla 6

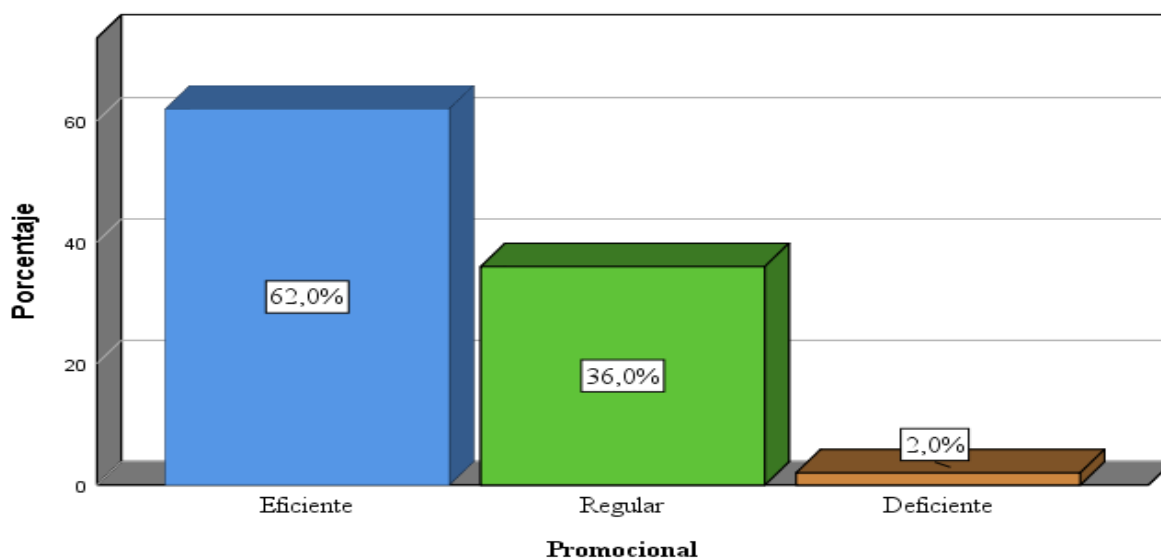
Distribución de la dimensión promocional en la sistematización del gobierno digital de los servidores del módulo básico de justicia

	Frecuencia	Porcentaje
Eficiente	31	62.0%
Regular	18	36.0%
Deficiente	1	2.0%
Total	50	100.0%

Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 5

Distribución de la dimensión promocional en la sistematización del gobierno digital



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 6 y figura 5, respecto a la distribución de la dimensión promocional en la sistematización del gobierno digital, se evidencia que el 62.0% de los encuestados califican el nivel de digitalización como eficiente, en tanto que un 36.0% lo consideran regular y finalmente un 2.0% lo perciben como deficiente.

Esto indica que una mayoría significativa considera que la sistematización del gobierno digital es eficiente, aunque todavía existen áreas que podrían mejorar.

Tabla 7

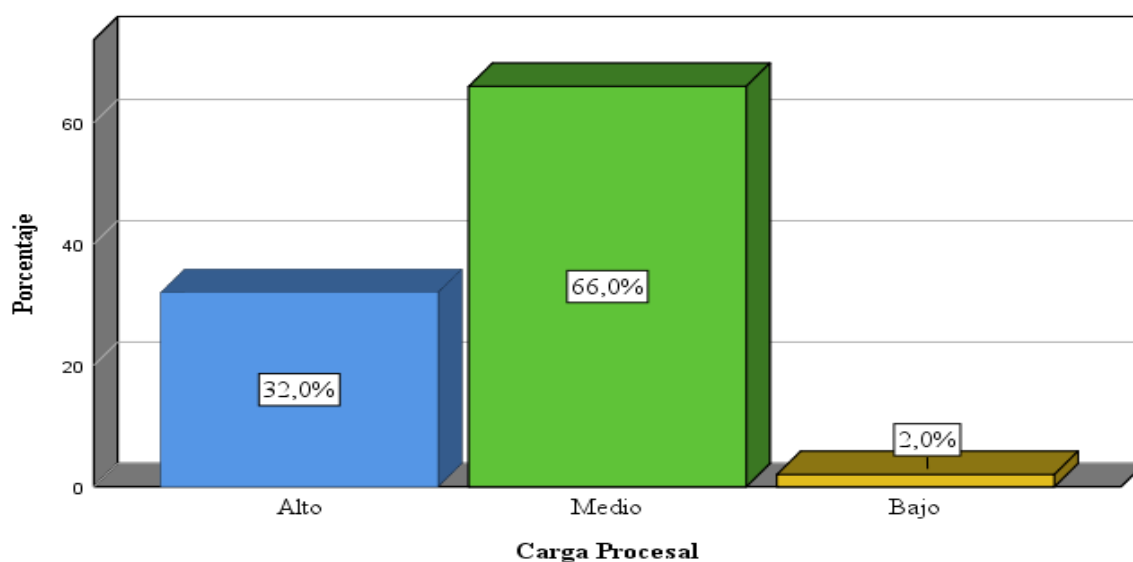
Distribución de la variable carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	16	32.0%
Medio	33	66.0%
Bajo	1	2.0%
Total	50	100.0%

Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 6

Distribución de la variable carga procesal



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 7 y figura 6, respecto a la carga procesal, del total de los servidores se observa que el 66.0% de los participantes consideran que la carga procesal es de nivel medio, mientras que un 32.0% la califican como alta y solo un 2.0% la perciben como baja.

Esto sugiere que la mayoría de los servidores considera que la carga procesal está en un nivel medio, lo que podría implicar que existe una presión considerable en el sistema, aunque no en niveles extremos.

Tabla 8

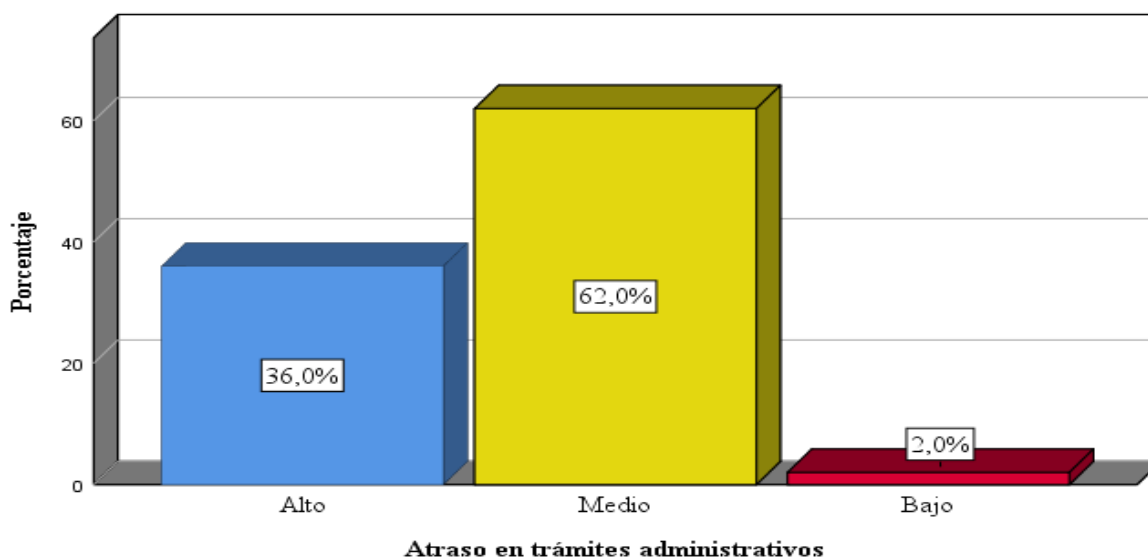
Distribución de atraso en trámites administrativos dentro de la carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	18	36.0%
Medio	31	62.0%
Bajo	1	2.0%
Total	50	100.0%

Nota: Producción personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 7

Distribución de atraso en trámites administrativos dentro de la carga procesal



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 8 y figura 7, del total de los servidores, se evidencia que el 62.0% de los participantes estiman que el nivel de atraso es medio, en tanto que un 36.0% lo califican como alto y solo un 2.0% lo perciben como bajo.

Esto señala que la gran mayoría de los trabajadores considera que los trámites administrativos presentan un atraso moderado, aunque existe un porcentaje significativo que percibe un alto nivel de atraso.

Tabla 9

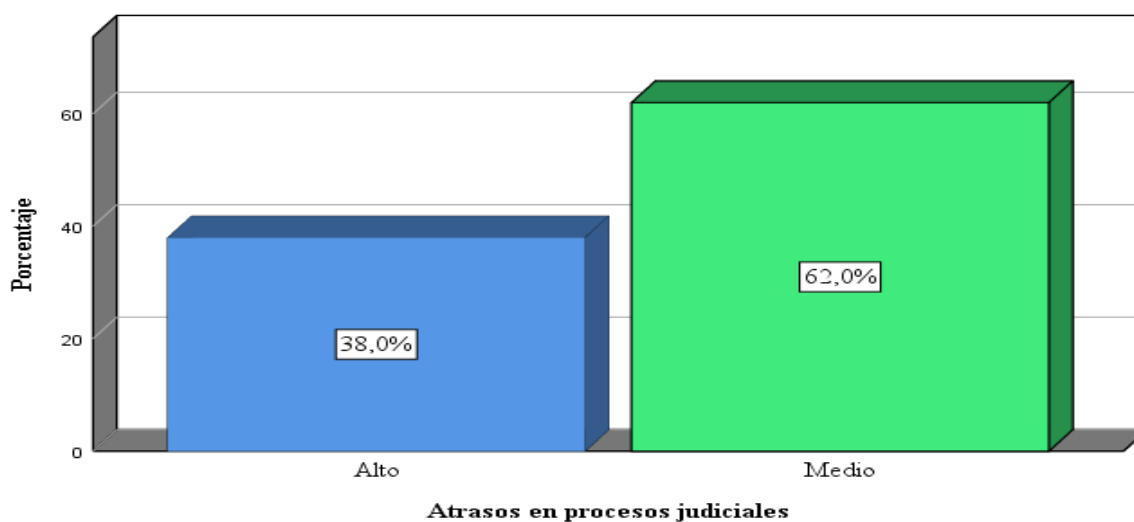
Distribución de atraso en procesos judiciales dentro de la carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	19	38.0%
Medio	31	62.0%
Total	50	100.0%

Nota: Producción personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 8

Distribución de atraso en procesos judiciales dentro de la carga procesal



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 9 y figura 8, del total de los servidores, se evidencia que el 62.0% de los servidores estiman que el nivel de atraso es medio, mientras que un 38.0% lo califican como alto.

Esto indica que la totalidad de los trabajadores consideran que hay un atraso moderado en los procesos judiciales, aunque también existe un porcentaje significativo que lo considera elevado.

Tabla 10

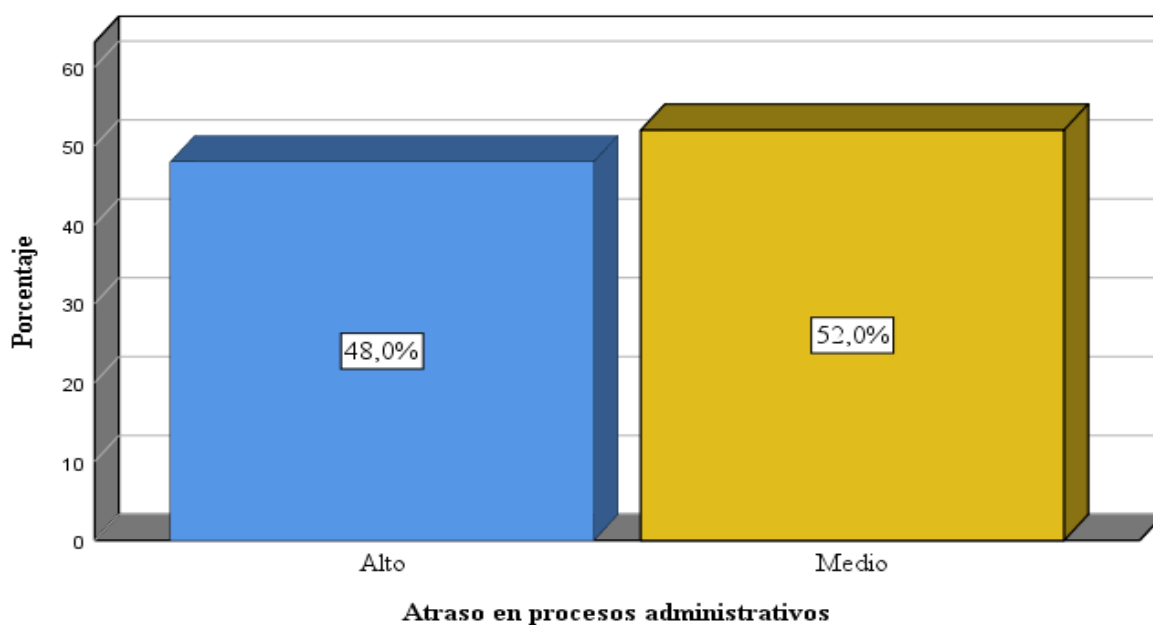
Distribución de atraso en procesos administrativos dentro de la carga procesal de los servidores del módulo básico de justicia

	Frecuencia	Porcentaje
Alto	24	48.0%
Medio	26	52.0%
Total	50	100.0%

Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

Figura 9

Distribución de atraso en procesos administrativos dentro de la carga procesal



Nota: Elaboración personal basada en los resultados procesados con SPSS.

De la tabla 10 y figura 9, del total de los servidores, se evidencia que el 52.0% de los servidores estiman que el nivel de atraso es medio, mientras que un 48.0% lo califican como alto.

Esto sugiere que, aunque la mayoría percibe un atraso moderado en los procesos administrativos, casi la mitad de los servidores piensan que el nivel de atraso es importante, lo cual señala la necesidad apremiante de mejorar y acelerar los procesos administrativos.

Tabla 11

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Sistematización del Gobierno digital	0.394	50	0.000
Carga Procesal	0.404	50	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: cuadro con resultados del programa estadístico Kolmogorov-Smirnov^a

Interpretación

De la tabla 11, se observa los resultados mediante Kolmogorov - Smirnov^a, se obtuvo un valor de significancia de 0.000 para ambas variables “sistematización del

gobierno digital” y “carga procesal”, evidenciando que no existe normalidad ya que el valor de significancia obtenido es menor a 0.05. En consecuencia, se decidió emplear el estadístico de correlación de Rho Spearman para el análisis.

5.2. Prueba de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general

Se formula la hipótesis nula y alterna

- No existe relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.
- Existe relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.

Tabla 12

Nivel de correlación de la variable general

		Sistematización del Gobierno digital		Carga Procesal
Rho de Spearman	Sistematización del Gobierno digital	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,541**
		N	.	,000
			50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

De acuerdo con la tabla 12, el coeficiente de correlación de Spearman entre la "Sistematización del Gobierno Digital" y la "Carga Procesal" es de 0.541. Esto indica, en primer lugar, que existe una correlación positiva moderada entre ambas variables. Además, al considerar el valor de significancia, que es de “0.000,<0.05”.

Por ende , rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna.

Es decir, conforme mejora o se fortalece la sistematización del gobierno digital, se producen cambios relacionados en la carga procesal, evidenciando que ambas variables evolucionan de manera relacionada dentro del Módulo Básico de Justicia.

Es decir, conforme mejora o se fortalece la sistematización del gobierno digital, se producen cambios relacionados en la carga procesal, evidenciando que ambas variables evolucionan de manera relacionada dentro del Módulo Básico de Justicia.

5.2.2. Hipótesis específica 1

Se formula la hipótesis nula y alterna

- La sistematización del gobierno digital no se relaciona significativamente en el atraso de trámites administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.
- La sistematización del gobierno digital se relaciona significativamente en el atraso de trámites administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.

Tabla 13*Nivel de correlación de la hipótesis específica 1*

			Sistematización del Gobierno digital	Atraso en trámites administrativos
Rho de Spearman	Sistematización del Gobierno digital	Coeficiente de correlación	1,000	,471**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

De acuerdo a la tabla 13, el coeficiente de correlación entre la “Sistematización del Gobierno Digital” y el “Atraso en Trámites Administrativos” fue de 0.471, evidenciando una correlación positiva moderada entre ambas variables. El valor de significancia “0.000,<0.05”., indicando que la correlación es estadísticamente significativa. Esto implica que, a medida que mejora la sistematización del gobierno digital, se observa una reducción en el atraso de los trámites administrativos. Esto evidencia que el atraso en los trámites administrativos también depende de otros factores, como la carga laboral del personal, la capacitación en el uso de plataformas digitales y la organización interna del Módulo Básico de Justicia.

5.2.3. Hipótesis específica 2

Se formula la hipótesis nula y alterna

- La sistematización del gobierno digital no afecta de manera significativa en el atraso de procesos judiciales de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.

- La sistematización del gobierno digital afecta de manera significativa en el atraso de procesos judiciales de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.

Tabla 14

Nivel de correlación de la hipótesis específica 2

			Sistematización del Gobierno digital	Atrasos en procesos judiciales
Rho de Spearman	Sistematización del Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,485**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Decisión estadística

De acuerdo a la tabla 14, el coeficiente de correlación entre la “Sistematización del Gobierno Digital” y el “Atraso en procesos judiciales” fue de 0,485** evidenciando una correlación positiva moderada entre ambas variables, con un p valor de “0.000,<0.05”. el cual señala una correlación significativa entre las variables del presente estudio. En vista de ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, lo que lleva a la conclusión de que existe una correlación significativa.

Se evidencia que los atrasos en los procesos judiciales no dependen únicamente de la digitalización, sino también de factores como la complejidad de los casos, la carga laboral del personal y la disponibilidad de recursos institucionales.

5.2.4. Hipótesis específica 3

Se formula la hipótesis nula y alterna

- No existe relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en procesos administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.
- Existe relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en procesos administrativos de la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024.

Tabla 15*Nivel de correlación de la hipótesis específica 3*

			Sistematización del Gobierno digital	Atraso en procesos administrativos
Rho de Spearman	Sistematización del Gobierno digital	Coefficiente de correlación	1,000	,176
		Sig. (bilateral)	.	,222
		N	50	50

Decisión estadística

De acuerdo a la tabla 15 el análisis de correlación de Spearman indica que no se observa una relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y el retraso en los procesos administrativos. La razón es que el coeficiente de correlación obtenido es de 0,176, con un valor de significancia bilateral de 0,222. Este valor señala que, en este caso, la correlación no es estadísticamente significativa, dado que el valor p “0.222,>0.05”. Esto sugiere que, según los datos analizados, no hay una relación clara entre la implementación de sistemas digitales en el gobierno y los retrasos en los procesos administrativos.

La ausencia de una relación significativa se justifica porque el atraso en los procesos administrativos no depende directamente del nivel de sistematización del gobierno

digital, sino de otros factores como la organización interna, la distribución de funciones, la carga laboral del personal y los procedimientos administrativos establecidos.

5.3. Discusión

Según el objetivo general, en primer lugar, los resultados descriptivos muestran que una mayoría (64.0 %) de los servidores opina que la sistematización del gobierno digital es regular; un 34.0 % la ve como eficiente y solo un 2.0 % como deficiente. En cuanto a la variable de carga procesal, el 66% de los encuestados cree que está en un nivel intermedio, el 32% la ve como alta y solo el 2% la considera como baja. Desde una perspectiva inferencial, los resultados del análisis estadístico revelan un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.541 con un nivel significativo del 0.000. Esto demuestra que hay una relación positiva moderada entre la carga procesal y la sistematización del gobierno digital, lo cual es estadísticamente relevante. Esto quiere decir que, conforme el grado de digitalización en la entidad judicial aumenta, se producen modificaciones vinculadas con la administración de la carga procesal. Esto corrobora la aceptación de la hipótesis alterna propuesta en el estudio.

Estos resultados presentan similitud con el estudio internacional de Oselame y Muller (2024), quienes señalan que la implementación del gobierno digital permite mejorar la gestión de datos y fortalecer la toma de decisiones dentro de las instituciones públicas, contribuyendo a una mayor eficiencia administrativa. De manera similar, Del Castillo et al. (2023) destacan que la gestión documental digital fortalece la gobernanza digital al mejorar la organización de la información institucional y optimizar los procesos administrativos. Asimismo, el estudio de Guillén (2022) evidenció que los servicios digitales gubernamentales contribuyen a mejorar la eficiencia de los trámites administrativos y el acceso a los servicios públicos, aunque su nivel de desarrollo todavía se encuentra en proceso de consolidación en diversos países.

En el ámbito nacional, los hallazgos concuerdan con el estudio de Mejía (2023), que estableció que la sistematización del gobierno digital afecta en un 55 % la carga procesal en una sala superior judicial de Lima, lo cual muestra una correlación notable entre las dos variables. Además, Egusquiza (2023) descubrió una correlación positiva moderada entre la administración de la calidad y el gobierno digital en la Corte Superior de Justicia de Amazonas. Esto evidencia que la digitalización institucional ayuda a mejorar el rendimiento organizacional.

Sin embargo, también se evidencian diferencias con el estudio de Díaz (2022), quien no halló una correlación relevante entre el gobierno digital y la eficiencia laboral en una fiscalía penal corporativa provincial. Esta diferencia puede explicarse por factores contextuales, tales como el nivel de implementación tecnológica, la capacitación del personal y la disponibilidad de infraestructura digital dentro de las instituciones públicas analizadas.

En el ámbito regional y local, los resultados guardan relación con la investigación de Aguilar (2022), quien evidenció una relación significativa entre la conciliación extrajudicial y la reducción de la carga procesal en los juzgados de paz letrado de Andahuaylas. Aunque el enfoque de dicho estudio es diferente, ambos coinciden en que la implementación de mecanismos de gestión institucional contribuye a mejorar la eficiencia del sistema judicial y a reducir la presión laboral generada por el exceso de expedientes.

Estos resultados obtenidos permiten afirmar que la sistematización del gobierno digital es una herramienta esencial para actualizar la administración de la justicia, pues posibilita optimizar el manejo de la información judicial, acelerar los procedimientos administrativos y simplificar el acceso a los expedientes digitales. Estos resultados son suficientes para confirmarlo. Sin embargo, que la mayor parte de los servidores considere

el nivel de digitalización como regular demuestra que todavía hay retos vinculados a la infraestructura tecnológica, la formación del personal y la integración de los sistemas informáticos institucionales. Por esta razón, es esencial reforzar las estrategias de transformación digital en el sistema judicial. Esto se puede lograr capacitando al personal en tecnología, desarrollando políticas institucionales que busquen incrementar la eficiencia administrativa y disminuir el peso procesal para favorecer a los usuarios del sistema de justicia, así como implementando plataformas digitales integradas.

De acuerdo al objetivo específico 1, los resultados descriptivos evidencian que el 62.0 % de los servidores considera que el nivel de atraso en trámites administrativos es medio, mientras que el 36.0 % lo percibe como alto, lo que refleja que existe un retraso moderado en la gestión de los procedimientos administrativos dentro del módulo básico de justicia. En el análisis inferencial, se observó una correlación positiva moderada y significativa entre la sistematización del gobierno digital y los retrasos en los trámites administrativos; el coeficiente de correlación fue 0.471 con un nivel de significancia de 0.001. Esto quiere decir que la incorporación de herramientas digitales tiene un impacto en el manejo de los procesos administrativos y ayuda a disminuir los atrasos en los procedimientos institucionales. Estos resultados presentan similitud con el estudio internacional de Del Castillo et al. (2023), quienes sostienen que la gestión documental digital dentro del gobierno electrónico mejora la organización de la información institucional, facilitando el acceso a los documentos y optimizando los procesos administrativos. De manera similar, Oselame y Muller (2024) señalan que la implementación del gobierno digital permite mejorar la gestión de datos y la eficiencia en la toma de decisiones dentro de las instituciones públicas. Asimismo, Guillén (2022) evidenció que los servicios digitales gubernamentales contribuyen a mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción de los usuarios con los trámites realizados en línea.

Estos resultados también guardan relación con la investigación de Ariza (2023), quien sostiene que la implementación de tecnologías de información dentro de las instituciones públicas contribuye a mejorar la eficiencia administrativa y a reducir los tiempos de gestión documental; sin embargo, el autor también advierte que la presencia de brechas digitales entre los servidores públicos puede limitar el impacto del gobierno digital en la gestión institucional.

En el contexto nacional, los resultados coinciden con la investigación de Mejía (2023), quien determinó que la sistematización del gobierno digital influye significativamente en la reducción de la carga procesal dentro de una sala superior judicial de Lima. Asimismo, los hallazgos presentan similitud con el estudio de Egusquiza (2023), quien encontró una relación positiva moderada entre el gobierno digital y la gestión de la calidad dentro de la Corte Superior de Justicia de Amazonas, evidenciando que la digitalización institucional contribuye a mejorar el desempeño administrativo.

Sin embargo, también se observan algunas diferencias con el estudio de Díaz (2022), quien no encontró una relación significativa entre el gobierno digital y el desempeño laboral en una fiscalía provincial penal corporativa. Esta diferencia puede explicarse por factores contextuales relacionados con el nivel de implementación tecnológica, la capacitación del personal y la disponibilidad de infraestructura digital dentro de las instituciones públicas analizadas.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que la digitalización de los procesos administrativos constituye una estrategia clave para mejorar la eficiencia institucional dentro del sistema judicial. La implementación de plataformas digitales, sistemas de gestión documental y herramientas tecnológicas facilita la organización de la información y reduce los tiempos de gestión administrativa. No obstante, para que la sistematización del gobierno digital tenga un impacto más significativo en la reducción de los atrasos

administrativos, es necesario fortalecer la capacitación tecnológica del personal judicial, mejorar la infraestructura digital institucional y promover una mayor integración de los sistemas informáticos utilizados en la gestión judicial.

De acuerdo al objetivo específico 2, los resultados descriptivos evidencian que el 62.0 % de los servidores considera que el atraso en los procesos judiciales se encuentra en un nivel medio, mientras que el 38.0 % lo percibe como alto, lo que demuestra que el sistema judicial enfrenta dificultades para resolver los procesos con mayor rapidez, debido principalmente al elevado volumen de expedientes y a la complejidad de los procedimientos judiciales. Desde el análisis inferencial, el coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0.485 con un nivel de significancia de 0.000, lo que evidencia una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en los procesos judiciales. Estos resultados indican que el fortalecimiento de las herramientas tecnológicas dentro del sistema judicial contribuye a mejorar la gestión de expedientes y a optimizar los tiempos de resolución de los procesos judiciales.

Estos resultados coinciden con el estudio internacional de León y Villarreal (2020), quienes señalan que la sobrecarga procesal constituye uno de los principales problemas que afectan la eficiencia del sistema judicial, debido al elevado número de expedientes que deben ser atendidos por los jueces y magistrados. De manera similar, Oselame y Muller (2024) sostienen que la digitalización institucional permite mejorar la eficiencia administrativa y facilitar el acceso a la información judicial, contribuyendo a mejorar la gestión de los procesos judiciales.

Asimismo, los resultados guardan relación con el estudio de Gonzales (2023), quien identificó que los factores organizacionales influyen significativamente en la carga procesal dentro de las fiscalías provinciales, evidenciando que la organización institucional y la

disponibilidad de recursos humanos son elementos fundamentales para mejorar la eficiencia del sistema judicial. A nivel nacional, los resultados también coinciden con la investigación de Mejía (2023), quien concluyó que la implementación del gobierno digital contribuye a mejorar la gestión de expedientes judiciales y a reducir los tiempos de tramitación de los procesos legales dentro del sistema judicial peruano.

Con estos resultados se puede afirmar que la digitalización del sistema judicial constituye una herramienta clave para mejorar la eficiencia en la administración de justicia, ya que permite agilizar la gestión de expedientes, mejorar el acceso a la información procesal y reducir los tiempos de tramitación de los procesos judiciales. No obstante, es importante considerar que la carga procesal también depende de factores estructurales como el número de casos ingresados, la disponibilidad de jueces y personal administrativo, así como la complejidad de los procesos legales que deben resolverse.

De acuerdo al objetivo específico 3, los resultados descriptivos indican que, en lo que concierne a los retrasos en los procedimientos administrativos, el 52.0 % de los servidores piensa que el nivel es medio y el 48.0 %, alto; esto demuestra que una fracción significativa de la plantilla laboral opina que hay demoras importantes en los procesos administrativos dentro de la institución. Estos resultados muestran que sigue habiendo problemas en la organización de los procesos administrativos, a pesar de que se hayan incorporado herramientas tecnológicas en la administración judicial. Esto tiene un impacto negativo en la eficiencia de las instituciones y en la rapidez con la que se gestionan los trámites. Respecto a los resultados inferenciales, el coeficiente Rho de Spearman reveló un valor de 0.176 con una significancia del 0.222, lo que demuestra que no hay una relación significativa desde el punto de vista estadístico entre la sistematización del gobierno digital y la demora en los procedimientos administrativos. Esto quiere decir que el grado de digitalización institucional no tiene un impacto directo sobre la disminución de los atrasos

administrativos en el módulo básico de justicia, lo cual conduce a aceptar la hipótesis nula propuesta en el estudio.

Estos resultados presentan coincidencias con el estudio de Díaz (2022), quien tampoco encontró una relación significativa entre el gobierno digital y el desempeño laboral dentro de una fiscalía provincial penal corporativa. El autor concluye que la implementación de tecnologías digitales no siempre genera mejoras inmediatas en el desempeño institucional si no se acompaña de cambios organizacionales, capacitación del personal y adecuadas políticas de gestión administrativa.

De manera similar, los resultados guardan relación con el estudio de Gonzales (2023), quien identificó que los factores organizacionales influyen significativamente en la carga procesal dentro de las fiscalías provinciales. El autor sostiene que los retrasos administrativos no dependen exclusivamente del uso de herramientas tecnológicas, sino también de la organización institucional, la distribución de funciones del personal y la disponibilidad de recursos humanos dentro de las instituciones públicas.

Sin embargo, estos resultados difieren parcialmente de lo señalado por Del Castillo et al. (2023), quienes sostienen que la implementación de sistemas de gestión documental digital dentro del gobierno digital permite mejorar la organización administrativa y reducir los retrasos en la gestión de documentos institucionales. Esta diferencia puede explicarse porque el impacto del gobierno digital depende del nivel de implementación tecnológica y del grado de integración de los sistemas informáticos dentro de las instituciones públicas.

Estos resultados revelan que , la ausencia de una relación significativa entre la sistematización del gobierno digital y el atraso en los procesos administrativos puede explicarse porque los retrasos administrativos dentro del sistema judicial no dependen únicamente de la digitalización institucional, sino también de factores estructurales como la organización interna de las áreas administrativas, la carga laboral del personal, la

distribución de funciones y los procedimientos administrativos establecidos. En este sentido, la implementación del gobierno digital debe complementarse con estrategias de modernización organizacional, capacitación del personal y mejora de los procesos internos para lograr un impacto significativo en la eficiencia administrativa del sistema judicial.

De acuerdo al objetivo específico 4, en relación con los resultados descriptivos, se observa que el 66.0 % de los servidores considera que la carga procesal se encuentra en un nivel medio, mientras que el 32.0 % la percibe como alta y únicamente el 2.0 % como baja, lo que evidencia que los trabajadores del sistema judicial enfrentan una presión laboral considerable en la gestión de expedientes y procesos judiciales. Asimismo, se evidencia que los atrasos en los procesos judiciales se presentan mayoritariamente en un nivel medio (62.0 %), mientras que un 38.0 % de los servidores los percibe como altos, lo que refleja la existencia de dificultades en la resolución oportuna de los casos dentro del sistema judicial.

Desde el análisis inferencial, el coeficiente Rho de Spearman obtenido fue de 0.485 con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que hay una correlación moderada y estadísticamente significativa entre la sistematización del gobierno digital y el retraso en los trámites judiciales. Esto significa que el fortalecimiento de los sistemas digitales dentro del sistema judicial influye en la gestión de la carga procesal y en la eficiencia de los procesos judiciales.

Estos resultados coinciden con el estudio internacional de León y Villarreal (2020), quienes señalan que la sobrecarga procesal es uno de los problemas más importantes que impactan la eficacia del sistema judicial, debido al elevado número de expedientes que deben ser atendidos por los jueces y magistrados. Los autores destacan que la falta de herramientas tecnológicas adecuadas y la insuficiencia de recursos institucionales contribuyen a incrementar los retrasos en los procesos judiciales.

De igual manera, los resultados guardan relación con la investigación de Mejía (2023), quien estableció que la sistematización del gobierno digital tiene un efecto importante en la administración de la carga procesal en una sala judicial superior de Lima. Según el autor, la puesta en marcha de sistemas digitales ayuda a perfeccionar los tiempos de resolución de los procedimientos jurídicos y a hacer más eficiente la administración de expedientes judiciales.

Asimismo, los resultados coinciden con el estudio de Egusquiza (2023), quien encontró una relación positiva moderada entre el gobierno digital y la gestión de la calidad dentro de la Corte Superior de Justicia de Amazonas. Este autor concluye que la digitalización institucional contribuye a mejorar la eficiencia administrativa y el desempeño organizacional dentro del sistema judicial.

Estos resultados obtenidos permiten afirmar que la sistematización del gobierno digital representa una herramienta fundamental para mejorar la eficiencia del sistema judicial, ya que facilita la gestión de expedientes, optimiza el acceso a la información procesal y reduce los tiempos de tramitación de los procesos judiciales. No obstante, es importante considerar que la carga procesal también depende de factores estructurales como la cantidad de casos ingresados, la disponibilidad de personal judicial, la complejidad de los procesos legales y la organización institucional. Por ello, la transformación digital del sistema judicial debe complementarse con políticas institucionales orientadas a mejorar la gestión de recursos humanos, fortalecer la infraestructura tecnológica y optimizar la organización de los procesos judiciales.

VI. Conclusiones

PRIMERO: Se estableció que hay una relación significativa entre la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la Provincia de Andahuaylas -2024 y la sistematización del gobierno digital. Dado que se logró un coeficiente de correlación de 0,541 y una significancia bilateral de 0,000. En otras palabras, cuando la sistematización del gobierno digital se optimiza, el Módulo Básico de Justicia también muestra cambios asociados con la carga procesal.

SEGUNDO: Se determinó que la sistematización del gobierno digital tiene una relación importante con el retraso en los trámites administrativos de carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la provincia andina de Andahuaylas para 2024. Un coeficiente de correlación de Spearman de 0,471 y un valor significativo (P) de 0,001 evidencian esta relación. Esto demuestra que la demora en los procesos administrativos también está sujeta a otros elementos, como lo son: la capacitación para utilizar plataformas digitales, el volumen de trabajo del personal y la estructuración interna del Módulo Básico de Justicia.

TERCERO: Se examinó que la sistematización del gobierno digital tiene un impacto importante en el retraso de los trámites judiciales relacionados con la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de la provincia de Andahuaylas -2024. El coeficiente de correlación, que fue de 0.485**, evidenció esto, lo cual indica una correlación positiva moderada entre las dos variables. El valor de significancia fue de $p=0.000$. La digitalización no es el único factor que influye en los retrasos de los procedimientos judiciales, como se demuestra; otros elementos como la complejidad de los casos, la carga laboral del personal y la disponibilidad de recursos institucionales también lo hacen.

CUARTO: Se determinó que no hay una conexión importante entre la sistematización del gobierno digital y el retraso en los procesos administrativos vinculados a la carga procesal en el Módulo Básico de Justicia de Andahuaylas en 2024, ya que el coeficiente de correlación es 0,176 y su valor bilateral de significancia es 0,222. No existe una relación significativa porque el retraso en los procedimientos administrativos no se debe directamente a cuán sistematizado está el gobierno digital, sino a otros elementos como la organización interna, la distribución de funciones, la carga de trabajo del personal y los procesos administrativos que se han establecido.

VII. Recomendaciones

PRIMERO: La incorporación de tecnologías más innovadoras o la actualización de los procedimientos digitales en el Módulo Básico de Justicia podría ser esencial para mejorar las gestiones administrativas y así reducir los aumentos de la carga procesal. Del mismo modo a las autoridades judiciales y administrativas realizar estudios adicionales para comprender mucho mejor que factores afectan a este fenómeno y parte de ello implementar medidas que optimicen los procesos sistematizados, asegurándose de que la mayor carga procesal no repercuta en forma negativa sobre la eficacia y celeridad en el ejercicio de la justicia.

SEGUNDO: Se recomienda fortalecer la digitalización de los procesos administrativos a través de la puesta en marcha de sistemas informáticos que posibiliten el manejo electrónico de documentos, el seguimiento digital de los expedientes y la automatización de procesos administrativos. Asimismo, se sugiere desarrollar programas de capacitación permanente para el personal en el uso de plataformas digitales, con la finalidad de optimizar la gestión documental y reducir los retrasos en los trámites administrativos dentro del Módulo Básico de Justicia.

TERCERA: Se recomienda fortalecer los sistemas digitales de gestión judicial, promoviendo el uso de herramientas tecnológicas que consientan perfeccionar la organización de los expedientes, el registro de información procesal y el seguimiento de los casos judiciales. Asimismo, es necesario implementar estrategias de modernización tecnológica e innovación en la administración de justicia, que permitan reducir los tiempos de resolución de los procesos judiciales y optimizar el manejo de la carga procesal.

CUARTA: Se aconseja realizar un análisis detallado de los procedimientos administrativos internos, con el fin de identificar los factores organizacionales que generan retrasos en la gestión administrativa. Asimismo, se sugiere mejorar la distribución de funciones del personal, fortalecer la coordinación entre las áreas administrativas y optimizar los procedimientos institucionales, de modo que se pueda mejorar la eficiencia administrativa y reducir los retrasos en los procesos dentro del Módulo Básico de Justicia.

VIII. Referencias Bibliográficas

- Aguilar Oviedo, R. A. (2022). La conciliación extrajudicial y la carga procesal en los Juzgados de Paz Letrado de Andahuaylas 2022. [Universidad Tecnológica de los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.14512/598>
- Alberto Enríquez, C. S. (2022). Gobierno digital Pieza clave para la consolidación de estados democráticos en los países del SICA. Erie Estudios y Perspectivas-Sede Subregional de La Comisión Económica Para América Latina y El Caribe En México.

<https://repositorio.cepal.org/server/api/core/bitstreams/08f66426-7dde-4dfe-869c-0186dae54534/content>

Ariza Hernández Sissy Elizabeth. (2023). La brecha digital como reto para la implementación del gobierno digital en el ayuntamiento de Chilpancingo de los Bravo, 2021-2023 [Tesis de titulación, Universidad Autónoma de Guerrero].

https://ri.uagro.mx/bitstream/handle/uagro/4307/TM_15308487_23.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arobes Escoba, Sara. P. Hartmut. C. L. (2019). Ley del Procedimiento Administrativo General - Principales modificaciones a la Ley Guía para gobiernos locales.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165304/Gui%CC%81a%20para%20Gobiernos%20Locales%20Ley%20de%20Procedimiento%20Administrativo%20General.pdf.pdf>

Ashlyee, B. A., Alemán, A., Javier, M., & Rojas Jiménez, R. (2022). Nivel de carga procesal por tipología de delitos y de aplicación de mecanismos procesales penales para su descarga, 2017-2021.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1ce1946a-7f90-4d95-bc44-5fb50d2fbaaf/content>

Bellomo Santiago, & Oszlak Oscar. (2020). Desafíos de la administración pública en el contexto de la Revolución 4.0.

https://www.kas.de/documents/287460/4262432/desafios_revolucion_4_0.pdf

Calderón Sumarriva Ana. (2021). Política del Perú Constitución de los Derechos Fundamentales.

Chipana Catalán Jhoel. (2021). Revista de Derecho y Tecnología. Lawgic Tec.

https://lawgictec.org/wp-content/uploads/Lawgic-Tec-Revista-de-Derecho-y-Tecnologia-No_1-Mayo-2021.pdf

- Consejo de Europa. (2023). La Comisión para la eficacia de la justicia adopta una “Herramienta de reducción de procesos pendientes.”
<https://www.coe.int/es/web/portal/-/council-of-europe-commission-for-the-efficiency-of-justice-adopts-backlog-reduction-tool->
- Definición de proceso judicial - Diccionario panhispánico del español jurídico - RAE.
Disponible en: <https://dpej.rae.es/lema/proceso-judicial>
- Del Castillo Guevara, J., Fernández, G. L., & Vega-Almeida, R. L. (2023). Propuesta de criterios e indicadores de gestión documental para el gobierno digital de Cuba. *Bibliotecas, Anales de Investigación*, 19(1), 1–16.
- Díaz Fernández, C. E. (2022). Gobierno digital y desempeño laboral en una fiscalía provincial penal corporativa de la región Amazonas, 2022 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100315>
- Egusquiza Musayon, M. A. (2023). Gobierno digital y gestión de la calidad en la Corte Superior de Justicia de Amazonas - 2023 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121812>
- Espinoza Córdova, R. I., & López Ramírez, M. S. (2024). El camino hacia la modernización del poder judicial a través de la digitalización y el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. *Ius et Praxis*, 057, 105–125.
<https://doi.org/10.26439/iusetpraxis2023.n057.6695>
- Espinoza Orozco, J. B., Ramos Gamarra, E. E., & Orosco-Fabian, J. R. (2023). Gobierno digital municipal desde la percepción de los ciudadanos. *Revista Internacional de Investigación En Ciencias Sociales*, 19(1), 131–140.
<https://doi.org/10.18004/RIICS.2023.Junio.131>
- Estrada Cusipuma, Z. E. (2023). Gestión de personal y carga procesal en los Juzgados de Familia de Chíncha, 2023 [Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135688/Estrada_CZE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez Guevara Amalia Magdalena. (2020). Vista de Indefensión y sobrecarga procesal en la Nueva Ley Procesal del Trabajo. *Revista de Derecho Procesal del Trabajo*, 131–155. <https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/rdpt/article/view/71/138>

Hernández - Sampieri Roberto, & Mendoza Torres Christian Paulina. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera)*. Mc Graw Hill Education.

Hernández Breña Wilson. (2004). La información y la toma de decisiones en la política pública judicial: una reflexión a partir del análisis de la carga procesal en el Perú. 6, <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3120>

Hinojosa Mamani Jhonatan, Mamani Gamarra Javier Elias, & Catacora Lucana Edison. (2024). *Proyecto de tesis Guía práctica para investigación cuantitativa (1ra ed.)*. Editora Científica Digital.

Holger Benny, D. L. (2020). Incidencia del Gobierno Digital en la reducción de la percepción de modernización. *Serie Científica de La Universidad de Las Ciencias Informáticas*, 13(10), 145–156.

León-Rodríguez, I. X., & Villarreal-Vivanco, P. N. (2020). Carga procesal en audiencias en materia de niñez y adolescencia. *IUSTITIA SOCIALIS*, 5(3), 652. <https://doi.org/10.35381/racji.v5i3.1140>

Mejía Cordero, E. F. (2023). *Sistematización del gobierno digital y la carga procesal en una sala superior judicial de Lima, 2023 [Universidad César Vallejo]*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/130644/Mejia_CEF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Mestas Ponce José Jaime. (2021). El retraso de los plazos procesales en materia penal en el Ministerio Público del Perú. *Revista de Investigación de La Academia de La Magistratura*, 3(5), 175–194. <https://doi.org/10.58581/REV.AMAG.2021.V3N5.10>
- Ministerio de Comercio Exterior y turismo. (2019). *Ley del Procedimiento Administrativo General Ley N°27444*.
<https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=12>
- Ministerio de Justicia. (2020). Código Procesal Civil RM -RESOLUCION MINISTERIAL N°010-93-JUS.<https://content.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/11/TUO-C%C3%B3digo-Procesal-Civil-actualizado-Oct-2018.pdf>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2017). Guía práctica sobre el procedimiento administrativo sancionador. Actualizada con el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Disponible en:
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1526161/Gu%C3%ADa%20pr%C3%A1ctica%20procedimiento%20administrativo%20sancionador.pdf?v=1609849061>
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018a). *Justicia y Derechos Humanos (1)*.
https://static.legis.pe/wp-content/uploads/2018/11/Revista-Justicia-y-Derechos-Humanos-del-Minjus-Legis.pe_.pdf
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018b). Poder ejecutivo. Decreto Legislativo N°1412. Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf?v=1566312763>.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2018c, October 13). Decreto Legislativo que aprueba la ley de Gobierno digital. Sistema Peruano de Información Jurídica.

- Morillo Revelo, J., Morales Puruncaja, I., & Tobar Cazares, L. (2020). Gobierno Digital en América Latina: ¿Un Reto De La Gestión Pública De Gobierno Abierto? *Figempa: Investigación y Desarrollo*, 1(2), 32–41.
- Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80), Santiago, Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL), 2021. <https://hdl.handle.net/11362/47018>
- Ñaupas Paitán Humberto, Elías Mejía Mejía, Ismael Ramiro Trujillo Román, Romero Delgado Hugo Eusebio, Medina Bárcena Wilfredo, & Novoa Ramirez Eliana. (2023). Metodología de la Investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis (Ediciones de la U, Ed.; 6th ed.). 2023.
- Núñez Ponce Julio. (2022). Innovación digital en el Poder Judicial en el Perú: aplicación de las nuevas tecnologías | Informática y Derecho. *Revista Iberoamericana de Derecho Informático* (2.^a época). *Revista Iberoamericana De Derecho Informático* (2.^a Época), 51–66. <https://revistas.fcu.edu.uy/index.php/informaticayderecho/es/article/view/3045>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico. (2024). Revisión del Gobierno Digital en América Latina y el Caribe Construyendo Servicios Públicos Inclusivos Y Responsivos. <https://doi.org/10.1787/7a127615-es>
- Oselame Graf, J., & Muller Bitencourt, C. (2024). Digital government and the handling of sensitive data in the execution of public policies: challenges and possibilities. *Araucaria*, 56, 139–154. <https://doi.org/10.12795/araucaria.2024.i56.06>
- Pacori Cari, J. M. (2020). Manual del Procedimiento Administrativo General en el Perú. *Revista Iuris Dictio Perú*, II, 01–55. <https://img.lpderecho.pe/wp->

content/uploads/2022/09/Manual-procedimiento-administrativo-general-Peru-Jose-Maria-Pacori-Cari-LPDerecho.pdf

República Oriental del Uruguay. (2020). Plan de Gobierno Digital 2020 Transformación con equidad. República Oriental Del Uruguay. <https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/politicas-y-gestion/plan-gobierno-digital-2020>.

Romero Pérez Jorge Enrique. (2019). El gobierno digital y los derechos humanos. *Revista de La Facultad de Derecho de México*, 69, 627–644. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7463183>

Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(100), 1376–1389. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>

Sánchez Espejo Francisco Guillermo. (2024). *Guía de Tesis y Proyectos de Investigación* (2da ed.). Editorial Centrum Legalis.

Torres-Carrillo, A. (2021). Hacer lo que se sabe, pensar lo que se hace. La sistematización como modalidad investigativa. *Prospectiva*, 31, 27–47. <https://doi.org/10.25100/PRTS.V0I31.10624>

Universidad Tecnológica de los Andes. (2020). Reglamento del Comité de Ética de Investigación VO.4 (4).

Uribe, R. A. F. (2025). La excesiva carga procesal y acumulación de procesos judiciales en el proceso civil peruano. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 2261-2279–2261 – 2279.

Vargas Bravo Catherine Olive. (2021). El gobierno digital y su implementación en el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5, 1–11.

/RV DQH[RV SDQHO IRWRJUiILFR \ RWURV GRFXPHQWRV F
GLJLWDO LQVWLWXFLRQDO HQ OD %LEOLRWHFD &HQWUDC