

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



**Digitalización de la justicia: Efectos en la eficiencia procesal y la
percepción de transparencia, Tumbes 2025**

TESIS

**para optar el grado académico de Doctor en Planificación Pública
y Privada**

Autor: Mtro. Publio Francisco Jiménez Belmont

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



Digitalización de la justicia: Efectos en la eficiencia procesal y la percepción de transparencia, Tumbes 2025

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Merino Velásquez, Jesús (presidente)

ORCID: 0000-0003-3301-4487

Dr. Rojas Luján, Víctor William (secretario)

ORCID: 0000-0002-8153-3882

Dra. Morán Baca, Armina Isabel (vocal)

ORCID: 0000-0002-2206-1571

Dr. Aguilar Chuquizuta, Darwin Ebert (vocal)

ORCID: 0000-0001-6721-620X

Dr. Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amilcar (asesor)

ORCID: 0000-0002-9894-2180

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN PLANIFICACIÓN PÚBLICA Y PRIVADA



**Digitalización de la justicia: Efectos en la eficiencia procesal y la
percepción de transparencia, Tumbes 2025**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en forma y
estilo.**

Mtro. Publio Francisco Jiménez Belmont
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4552-4089>

Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>

Tumbes, 2026

Copia del Acta de Sustentación



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

"Año de la Esperanza y el Fortalecimiento de la Democracia"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los nueve días del mes de abril del dos mil veintiséis, siendo las quince horas cero minutos en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la **RESOLUCIÓN No 0356-2025/UNTUMBES-EPG-D**, con fecha dieciocho de junio del dos mil veinticinco presidido por el **Dr. Jesús Merino Velásquez** (presidente) e integrado por el **Dr. Víctor William Rojas Lujan** (secretario), la **Dra. Armina Isabel Moran Baca** (vocal), el **Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta** (vocal) y el **Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta** (vocal y asesor).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Digitalización de la Justicia: efectos en la eficiencia procesal y la percepción de transparencia, Tumbes 2025"**, presentada por el doctorando: **Mg. Publio Francisco Jiménez Belmont**, del programa de Doctorado en Planificación Pública y Privada.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al doctorando **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con el calificativo de **MUY BUENO**.

Por lo anterior, el sustentante está expedito para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de **Doctor en Planificación Pública y Privada**, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Títulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las dieciséis horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.


Dr. Jesús Merino Velásquez
Presidente

DNI 09240035

<https://orcid.org/0000-0003-3301-4487>


Dr. Víctor William Rojas Lujan
Secretario


DNI N° 17908414

<https://orcid.org/0000-0002-8153-3882>


Dra. Armina Isabel Moran Baca
Vocal


DNI N° 00236697

<https://orcid.org/0000-0002-2206-1571>


Dr. Darwin Ebert Aguilar Chuquizuta
Vocal

DNI N° 43812667

<https://orcid.org/0000-0001-6721-620X>


Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta
Vocal y Asesor

DNI N° 43812667

<https://orcid.org/0000-0002-9894-2180>

C.c.
Jurado de Tesis
Interesado
Archivo (Director EPG).

Informe de originalidad Turnitin

INFORME DE Tesis publio- corregida.doc turnitin.doc

por Publio Francisco Jiménez Belmont



Fecha de entrega: 02-mar-2026 09:58p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2892961540

Nombre del archivo: INFORME_DE_Tesis_publio_corregida.doc_turnitin.doc (371K)

Total de palabras: 18250

Total de caracteres: 109313

INFORME DE Tesis publio- corregida.doc turnitin.doc

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%	9%	5%	%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	es.biomedicalhouse.com Fuente de Internet	<1%
5	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
7	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1%
8	repositorio.unisinucartagena.edu.co:8080 Fuente de Internet	<1%
9	Ruiz Conde, Besaida. "Utilidad y facilidad percibidas del uso de la telemedicina en	<1%

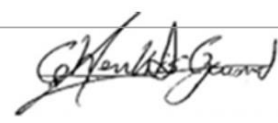
S. Henkes-García

Puerto Rico: El caso de la salud primaria en tiempos disruptivos", Universidad Ana G Méndez - Gurabo, 2024

Publicación

10	Begoña Peral Peral, Jorge Arenas Gaitán, María Ángeles Ramón-Jerónimo. "Technology Acceptance Model y mayores: ¿la educación y la actividad laboral desarrollada son variables moderadoras?", Revista Española de Investigación de Marketing ESIC, 2014	<1 %
Publicación		
11	repositorioacademico.upc.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
12	repositorio.utea.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		
13	www.slideshare.net	<1 %
Fuente de Internet		
14	Rodríguez Benítez, Yazmín Michelle. "Gestión de la Experiencia Del Cliente Y Su Impacto En La Lealtad Del Consumidor En Concesionarios De Autos En Puerto Rico", Universidad Ana G Méndez, 2025	<1 %
Publicación		
15	repositorio.unjpsc.edu.pe	<1 %
Fuente de Internet		

16	Romero, Percy Angulo. "Análisis de Factores que Influyen en la Intención de Uso de Aplicaciones Móviles para el Gobierno Electrónico: Clasificación Socioeconómica de la Población en el Perú", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru), 2022 Publicación	<1 %
17	www.dykinson.com Fuente de Internet	<1 %
18	dialnet.unirioja.es Fuente de Internet	<1 %
19	revistaitsl.itslibertad.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	ri.uaemex.mx Fuente de Internet	<1 %
21	Norman Luis Araúz Mojica, Dayra Dariela Vega Vega. "Banca Digital y su Efecto en la Inclusión Financiera de Estudiantes Universitarios en Regiones Panameñas", Revista Científica Orbis Cognitiona, 2026 Publicación	<1 %
22	eprints.uanl.mx Fuente de Internet	<1 %
23	www.cienciayeducacion.com Fuente de Internet	<1 %



24	Anthony Joel Saquina Alcaciega, Liliana Elizabeth González Garcés, Edwin Javier Santamaría Freire. "TAM model as a factor for the reduction of visual pollution in the university environment", REVISTA ERUDITUS, 2025 Publicación	<1 %
25	es.unionpedia.org Fuente de Internet	<1 %
26	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %
27	www.pj.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
28	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
29	"FACTORES CRÍTICOS EN LA ACEPTACIÓN DE UN SISTEMA DE PRESCRIPCIÓN ELECTRÓNICA ASISTIDA EN UN HOSPITAL.", 'Universitat Politecnica de Valencia' Fuente de Internet	<1 % 
30	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 24 (2008)", Brill, 2012 Publicación	<1 %
31	Maite Beramendi, Gisela Delfino, Elena Zubieta. "Confianza Institucional y Social: Una	<1 %

Relación Insoslayable", Acta de Investigación
Psicológica, 2016

Publicación

32	Nunez Mas, Maria Nunez. "The Co-creative Value Chain and Business Networks in the Rapid Internationalization of Streaming Platforms", Keiser University	<1 %
Publicación		
33	archive.org	<1 %
Fuente de Internet		
34	pt.slideshare.net	<1 %
Fuente de Internet		
35	www.scielo.org.pe	<1 %
Fuente de Internet		

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

< 15 words

Excluir bibliografía

Activo



Dedicatoria

A mis abuelos Francisco Belmont y Francisca Herrera, quienes desde el cielo siguen iluminando mi camino. Aunque no están físicamente, su amor y enseñanzas fueron la fuerza que me permitió culminar este sueño.

A mi valiente mamá Mirian Belmont Herrera. mi fuente inagotable de fortaleza y amor en mi búsqueda de conocimiento, mi éxito académico es un reflejo de tu inquebrantable dedicación.

A mis amados hijos Marcela Cristina, George Maicol y Niko Jared: Cada día que paso a su lado, es un regalo que atesoro en mi corazón. Esta tesis es un pequeño testimonio de todo lo que hago, lo hago pensando en ustedes y los exhorto a seguir en esa línea de esfuerzo y dedicación que les permitirá alcanzar el crecimiento constante y desarrollo personal. Gracias por llenar mi mundo de amor y fortaleza.

A mis queridos hermanos José Deomar, Ana Ivett y Jorge Armando: Gracias por enseñarme que la vida es más divertida cuando hay unidad y compañía. Esta tesis también es el resultado de años de compartir risas, secretos y un sin número de anécdotas y avatares que la vida nos puso en el camino y juntos pudimos superarlos. Este logro también es de ustedes.

Agradecimiento

A Dios nuestro señor por guiar mi camino.

A mi asesor el Dr. Ezcurra Zavaleta, Ghenkis Amílcar, por su apoyo y orientación que permitió lograr este objetivo académico profesional.

A los respetables y honorables docentes del jurado calificador que con su dedicación también hicieron posible este gran logro académico.

A todas y cada una de las personas que desde los distintos frentes me brindaron su incondicional apoyo y motivación para alcanzar este objetivo.

INDICE

	Página
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
RESUMO	XVIII
I. INTRODUCCION	19
II. REVISION DE LA LITERATURA	23
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teórico - científicas	37
III. MATERIALES Y METODOS	56
3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.	56
3.2. Población, muestra y muestreo	57
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	58
3.4. Procesamiento y análisis de datos	59
IV. RESULTADOS Y DISCUSION	61
4.1. Resultados	61
4.2. Discusión de Resultados	66
V. CONCLUSIONES	73
VI. RECOMENDACIONES	74
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	81
ANEXOS	87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis de fiabilidad y validez convergente	61
Tabla 2 Análisis de validez discriminante HTMT	63
Tabla 3 Pruebas de hipótesis del modelo propuesto.....	66

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	88
ANEXO 2: Operacionalización de las variables	89
ANEXO 3: Instrumento de medición.....	90

RESUMEN

La presente investigación analizó de qué manera la adopción de tecnología digital en el Poder Judicial del departamento de Tumbes incide en la confianza institucional, considerando el rol mediador de la eficiencia procesal. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo explicativo con diseño no experimental y de corte transversal, sustentado en un modelo de ecuaciones estructurales basado en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). La población estuvo conformada por 610 abogados colegiados del Colegio Profesional de Abogados de Tumbes, de los cuales se obtuvo una muestra de 236 profesionales mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario estructurado de 21 ítems con escala Likert de cinco puntos, distribuidos entre tres variables latentes: tecnología digital (variable independiente), eficiencia procesal (variable mediadora) y confianza institucional (variable dependiente). Los resultados del modelo estructural confirmaron ambas hipótesis con alta significancia estadística. La tecnología digital ejerció una influencia positiva y significativa sobre la eficiencia procesal ($\beta = 0.679$; $T = 13.927$; $p = 0.000$; $R^2 = 0.461$), y esta, a su vez, impactó positivamente sobre la confianza institucional ($\beta = 0.524$; $T = 9.759$; $p = 0.000$; $R^2 = 0.274$). A nivel descriptivo, el 83.5% de los abogados percibió un uso alto de tecnología digital y el 76.6% reportó niveles altos de eficiencia procesal; sin embargo, solo el 36.4% manifestó niveles altos de confianza institucional, evidenciando que la eficiencia, si bien necesaria, resulta insuficiente para reconstruir la confianza en un contexto marcado por la corrupción percibida, la parcialidad judicial y las brechas digitales territoriales. Se concluye que la digitalización judicial genera efectos en cadena que mejoran la eficiencia operativa y, a través de ella, incrementan gradualmente la percepción de transparencia e integridad institucional; no obstante, su potencial transformador está condicionado por la universalidad de la cobertura tecnológica, la calidad de la implementación con capacitación efectiva y la complementariedad con reformas de gobernanza y lucha contra la corrupción.

Palabras clave: digitalización judicial, tecnología digital, eficiencia procesal, confianza institucional, PLS-SEM, Poder Judicial

ABSTRACT

This research analyzed how the adoption of digital technology in the Judicial Branch of the Tumbes department affects institutional trust, considering the mediating role of procedural efficiency. The study employed an explanatory quantitative approach with a non-experimental, cross-sectional design, supported by a Partial Least Squares Structural Equation Model (PLS-SEM). The population consisted of 610 bar-registered attorneys from the Tumbes Professional Bar Association, from whom a sample of 236 professionals was obtained through non-probabilistic convenience sampling. Data were collected using a structured 21-item Likert-scale questionnaire (1 to 5), distributed across three latent variables: digital technology (independent variable), procedural efficiency (mediating variable), and institutional trust (dependent variable). The structural model results confirmed both hypotheses with high statistical significance. Digital technology exerted a positive and significant influence on procedural efficiency ($\beta = 0.679$; $T = 13.927$; $p = 0.000$; $R^2 = 0.461$), which in turn positively impacted institutional trust ($\beta = 0.524$; $T = 9.759$; $p = 0.000$; $R^2 = 0.274$). Descriptively, 83.5% of the attorneys perceived a high level of digital technology use and 76.6% reported high levels of procedural efficiency; however, only 36.4% indicated high levels of institutional trust, demonstrating that efficiency, while necessary, is insufficient to rebuild trust in a context marked by perceived corruption, judicial bias, and territorial digital divides. It is concluded that judicial digitalization generates chain effects that improve operational efficiency and, through it, gradually increase the perception of institutional transparency and integrity; however, its transformative potential is conditioned by the universality of technological coverage, the quality of implementation with effective training, and complementarity with governance reforms and anti-corruption measures.

Keywords: judicial digitalization, digital technology, procedural efficiency, institutional trust, PLS-SEM, Judicial Branch.

RESUMO

Esta pesquisa analisou como a adoção de tecnologia digital no Judiciário da região de Tumbes impacta a confiança institucional, considerando o papel mediador da eficiência processual. O estudo adotou uma abordagem quantitativa explicativa com um delineamento transversal não experimental, baseado em um modelo de equações estruturais utilizando mínimos quadrados parciais (PLS-SEM). A população foi composta por 610 advogados inscritos na Ordem dos Advogados de Tumbes, dos quais uma amostra de 236 profissionais foi obtida por meio de amostragem por conveniência não probabilística. A coleta de dados foi realizada por meio de um questionário estruturado de 21 itens com escala Likert de cinco pontos, distribuídos em três variáveis latentes: tecnologia digital (variável independente), eficiência processual (variável mediadora) e confiança institucional (variável dependente). Os resultados do modelo estrutural confirmaram ambas as hipóteses com alta significância estatística. A tecnologia digital exerceu uma influência positiva e significativa na eficiência processual ($\beta = 0,679$; $T = 13,927$; $p = 0,000$; $R^2 = 0,461$), que, por sua vez, impactou positivamente a confiança institucional ($\beta = 0,524$; $T = 9,759$; $p = 0,000$; $R^2 = 0,274$). Descritivamente, 83,5% dos advogados perceberam um alto nível de uso da tecnologia digital e 76,6% relataram altos níveis de eficiência processual; no entanto, apenas 36,4% relataram altos níveis de confiança institucional, demonstrando que a eficiência, embora necessária, é insuficiente para reconstruir a confiança em um contexto marcado por percepção de corrupção, parcialidade judicial e divisões digitais territoriais. Conclui-se que a digitalização judicial gera efeitos em cascata que melhoram a eficiência operacional e, por meio dela, aumentam gradualmente a percepção de transparência e integridade institucional. Contudo, seu potencial transformador depende do acesso universal à tecnologia, da implementação de qualidade com treinamento eficaz e da complementaridade com as reformas de governança e os esforços anticorrupção.

Palavras-chave: digitalização judicial, tecnologia digital, eficiência processual, confiança institucional, PLS-SEM, Judiciário.

I. INTRODUCCION

En las últimas décadas, los sistemas judiciales a nivel global han enfrentado desafíos críticos que amenazan su eficacia y legitimidad. Desde la sobrecarga de casos en países como Estados Unidos (OECD, 2021) hasta la percepción generalizada de corrupción en naciones de América Latina y África (Transparency International, 2023), la necesidad de reformas estructurales se ha convertido en un imperativo para garantizar el acceso a la justicia y la confianza ciudadana. En este contexto, la digitalización emerge como una herramienta transformadora, prometiendo optimizar procesos judiciales y fortalecer la transparencia; sin embargo, su impacto real en la confianza institucional sigue siendo un tema de debate académico y político (Breyer, 2019; Sourdin, 2020).

La adopción de tecnologías digitales en el Poder Judicial —como expedientes electrónicos, inteligencia artificial (IA) predictiva y plataformas de gestión de casos— ha sido impulsada en países como Estonia, Singapur y Chile, donde se reportan reducciones de hasta un 40% en tiempos procesales (World Justice Project, 2022). No obstante, estudios recientes advierten que la mera implementación tecnológica no garantiza mejoras en la percepción ciudadana. Por ejemplo, en Italia, el 65% de los abogados considera que la digitalización no ha aumentado la transparencia judicial (Costa & Zolo, 2022). Esta paradoja subraya la necesidad de explorar mecanismos mediadores, como la eficiencia procesal, que conecten la tecnología con la confianza institucional.

A pesar de los avances, la literatura evidencia dos brechas críticas: la mayoría de las investigaciones se centran en casos nacionales sin abordar patrones comparativos internacionales (Kim & Lee, 2021), y escasos estudios emplean modelos de ecuaciones estructurales (SEM) para analizar relaciones causales entre tecnología, eficiencia y confianza, limitándose a enfoques cualitativos o correlacionales (García & Fernández, 2020). Esta investigación busca llenar estos vacíos mediante un modelo SEM aplicado a una muestra de abogados, explorando cómo la tecnología judicial influye en la eficiencia procesal y,

consecuentemente, en la confianza ciudadana. El estudio se sustenta en marcos teóricos como la Teoría de la Modernización Institucional (North, 1990) y la Teoría de la Confianza Organizacional (Zucker, 1986), y propone un modelo hipotético con tres variables latentes: tecnología digital (variable independiente), eficiencia procesal (variable mediadora) y confianza institucional (variable dependiente).

En el contexto peruano, el sistema judicial enfrenta desafíos estructurales que limitan su capacidad para garantizar justicia oportuna y transparente. Según el Consejo Nacional de la Magistratura (2022), el 78% de los expedientes judiciales en Perú tarda más de dos años en resolverse, y solo el 24% de la población confía en el Poder Judicial, una cifra inferior al promedio latinoamericano (Latinobarómetro, 2021). Estos datos reflejan una crisis de eficiencia y legitimidad que exige soluciones innovadoras. En este escenario, la transformación digital se ha posicionado como una estrategia clave, impulsada por iniciativas como el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y los juicios virtuales implementados durante la pandemia (Poder Judicial del Perú, 2020); sin embargo, persisten interrogantes sobre si estas tecnologías realmente mejoran la confianza ciudadana o simplemente automatizan procesos ya disfuncionales.

La digitalización de la justicia en Perú ha avanzado de manera desigual. Mientras en Lima Metropolitana el 65% de los procesos judiciales utiliza plataformas electrónicas, en regiones como Huancavelica o Amazonas la falta de infraestructura tecnológica mantiene una dependencia del papel (INEI, 2023). Aunque estudios como el de Cotillo (2021) destacan que la implementación del EJE redujo los tiempos de resolución de casos civiles en un 30%, otros advierten que la corrupción y la opacidad en la selección de jueces siguen socavando la credibilidad institucional (Transparencia Internacional Perú, 2022). Esta dualidad plantea un problema central: ¿puede la tecnología judicial mitigar la desconfianza histórica de los peruanos hacia sus instituciones, o su impacto está condicionado por factores estructurales como la desigualdad territorial y la cultura organizacional?

La literatura local evidencia vacíos críticos al respecto. Por un lado, investigaciones como las de Peña Jumpa (2019) analizan la digitalización desde un enfoque jurídico, pero omiten su relación con variables de gestión pública

como la eficiencia procesal. Por otro, estudios empíricos se limitan a medir percepciones generales de corrupción (Defensoría del Pueblo, 2021), sin explorar mecanismos causales que vinculen tecnología, eficiencia y confianza. La presente investigación busca llenar ese vacío mediante un modelo de ecuaciones estructurales (SEM) que evalúa, desde la perspectiva de los abogados del departamento de Tumbes, cómo la adopción de herramientas digitales influye en la agilización de procesos y, en consecuencia, en la legitimidad del sistema judicial.

Tumbes, región fronteriza con Ecuador con una población de aproximadamente 230,000 habitantes (INEI, 2023), enfrenta desafíos únicos que reflejan y agravan las problemáticas nacionales. Según el Informe de Carga Procesal 2022 del Poder Judicial, la región registra una tasa de resoluciones judiciales pendientes del 68%, superior al promedio nacional (55%), con casos penales y de familia que superan los tres años de duración (Corte Superior de Justicia de Tumbes, 2022). Esta morosidad se atribuye, en parte, a la escasa implementación de herramientas digitales: solo el 35% de los juzgados cuenta con plataformas electrónicas funcionales, frente al 62% en Lima Metropolitana (Ministerio de Justicia, 2023). A ello se suma que el 81% de los tumbesinos considera que los jueces actúan con parcialidad (Defensoría del Pueblo, 2023), el 70% de los abogados locales señala que la capacitación en tecnologías judiciales es "inexistente o insuficiente" (Colegio de Abogados de Tumbes, 2023), y solo el 22% de los ciudadanos afectados por un delito inicia acciones legales (INEI, 2022), evidenciando una crisis de acceso, eficiencia y legitimidad que demanda estudios focalizados.

Ante este panorama, la presente investigación se justifica en cuatro dimensiones. En el plano teórico, amplía la Teoría de la Modernización Institucional (North, 1990) al demostrar cómo la tecnología judicial requiere adaptaciones culturales, explora si la confianza se basa en resultados o en símbolos de modernidad desde la Teoría de la Confianza Organizacional (Zucker, 1986), y valida en un contexto latinoamericano la hipótesis mediadora de la eficiencia (Baron & Kenny, 1986). En el plano práctico, ofrece herramientas para priorizar inversiones tecnológicas en la Corte Superior de Justicia de Tumbes, proponer protocolos para cerrar brechas

digitales urbano-rurales y revelar necesidades de capacitación para los operadores judiciales. Desde el punto de vista social, sus resultados podrían contribuir a reconstruir la legitimidad institucional, mejorar el acceso a la justicia para grupos vulnerables y reducir la impunidad. Metodológicamente, innova al aplicar SEM en un contexto regional poco explorado, combinando datos cuantitativos y cualitativos para analizar relaciones causales complejas.

El estudio plantea como objetivo general analizar de qué manera la adopción de tecnología digital en la Corte Superior de Justicia de Tumbes incide en la confianza institucional, considerando el rol mediador de la eficiencia procesal. De este objetivo se desprenden dos objetivos específicos: evaluar la influencia de la adopción de tecnología digital en la mejora de la eficiencia procesal, y determinar el efecto de la eficiencia procesal en la percepción de confianza institucional hacia la Corte Superior de Justicia de Tumbes. El informe se estructura en los siguientes capítulos: planteamiento del problema, justificación, objetivos, marco teórico, metodología, resultados, discusión y conclusiones.

II. REVISION DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Blichfeldt & Faullant, (2021) en su investigación denominada "Efectos de rendimiento de la adopción de tecnología digital y la innovación de productos y servicios: una perspectiva de la industria de procesos". Publicado en Technovation (2021). Este estudio analiza cómo la adopción de tecnologías digitales (en amplitud y profundidad) se relaciona con la innovación en productos y servicios, y su impacto en la competitividad (ROS) en industrias de procesos como alimentos, químicos y farmacéuticos. Utilizando datos de la Encuesta Europea de Manufactura (EMS-2015) con 747 plantas en 5 países, se midieron la adopción tecnológica, la innovación (radical/incremental en productos y servicios) y la competitividad (ROS). Se aplicaron matrices de innovación producto-servicio y análisis de mediación para comparar sectores de alta y baja tecnología.

Los hallazgos muestran que las empresas con mayor adopción digital generan más innovaciones radicales, siendo la profundidad en el uso de tecnologías críticas para innovaciones disruptivas. La innovación radical en productos aumenta significativamente el ROS, pero la innovación en servicios no muestra impacto positivo. Existen diferencias sectoriales: en industrias de baja tecnología, la tecnología impulsa la innovación que mejora el ROS, mientras que en alta tecnología, impacta directamente la eficiencia de ROS mediante. El estudio sugiere que las industrias de proceso deben priorizar la adopción profunda de tecnologías digitales para innovaciones radicales, mientras que los servicios requieren modelos de negocio transformadores para ser rentables. Las limitaciones incluyen medición de innovación basada en autoevaluación y ROS en un solo año. Esta investigación es pionera en vincular adopción digital, innovación y desempeño en industrias de proceso, destacando estrategias diferenciadas por sector.

Usai et al. (2021) en su estudio cuestiona la creencia generalizada de que la adopción de tecnologías digitales impulsa significativamente la innovación en las empresas. A través del análisis de datos de 345,421 empresas de la Unión Europea, provenientes de Eurostat y la Community Innovation Survey (2016-2018), los investigadores evaluaron el impacto real de herramientas como Big Data, robótica e impresión 3D en el desempeño innovador.

Utilizando un Análisis de Componentes Principales (PCA) para identificar las tecnologías más relevantes y un MANOVA para medir su relación con la innovación, los resultados mostraron que estas herramientas digitales tienen un efecto mínimo o nulo en la capacidad innovadora de las empresas. En contraste, los factores que sí demostraron ser determinantes fueron la inversión en I+D interna y externa, las cuales se confirmaron como los principales impulsores de la innovación, tanto incremental como radical.

Además, el estudio plantea una advertencia relevante: el uso excesivo de tecnologías digitales podría debilitar las interacciones humanas y el capital relacional, elementos fundamentales para procesos creativos y de innovación sostenible. Estos hallazgos desafían la visión predominante que asocia directamente digitalización con innovación, destacando en cambio la importancia de priorizar inversiones en conocimiento propio, capacidades humanas y esfuerzos continuos en investigación y desarrollo. La investigación sugiere así un replanteamiento en las estrategias empresariales y políticas públicas, enfatizando que la innovación genuina requiere más que la mera adopción tecnológica.

Peng et al. (2024) en su investigación analiza cómo la adopción de tecnologías digitales y la percepción de los agricultores influyen en la implementación de prácticas para reducir el uso de fertilizantes y mejorar su eficiencia.

La investigación se centró en 1,216 productores de manzanas en la Meseta de Loess (China), recopilando datos entre 2020 y 2021, con el objetivo de entender si el acceso a herramientas digitales —como internet para consultar información agrícola— fomenta la adopción de tecnologías de fertilización sostenible, y en qué medida la comprensión que tienen los agricultores sobre estos temas actúa como mediador en dicho proceso. Para el análisis, los autores emplearon un modelo Probit multivariante (MVP) que permitió examinar la correlación entre tres técnicas

de fertilización eficiente: el análisis de suelo para una aplicación precisa, la integración agua-fertilizante y el uso de fertilizantes de liberación lenta o controlada. Además, mediante pruebas de mediación y el método Sobel, evaluaron cómo la cognición de los agricultores —medida en dimensiones ecológicas, de mercado, de riesgo y tecnológicas— interviene en la relación entre la adopción de tecnologías digitales y la implementación de estas prácticas sostenibles. Los resultados mostraron que ****el uso de herramientas digitales tiene un efecto positivo significativo en la adopción de tecnologías para reducir y optimizar el uso de fertilizantes****, especialmente entre agricultores con educación básica y aquellos que manejan huertos a mayor escala. Asimismo, se confirmó que la percepción y el conocimiento de los productores actúan como un ****factor mediador clave****, facilitando que la información obtenida a través de medios digitales se traduzca en acciones concretas. También se identificó un ****efecto complementario entre las distintas técnicas de fertilización eficiente****: adoptar una de ellas incrementa la probabilidad de implementar las demás. Entre los hallazgos relevantes destaca que la educación formal y el tamaño de la explotación agrícola influyen en la efectividad de las tecnologías digitales.

Por ejemplo, los agricultores con menor nivel educativo, pero con operaciones más extensas mostraron una mayor disposición a adoptar estas innovaciones cuando contaban con acceso a información digital. El estudio subraya la importancia de mejorar la infraestructura digital en zonas rurales, así como de implementar programas de capacitación que fortalezcan la comprensión de los agricultores sobre prácticas sostenibles. Además, sugiere que las políticas públicas deberían promover estrategias integradas que combinen el acceso a tecnologías con apoyo técnico y gubernamental. Estos resultados aportan evidencia valiosa para entender que la ****transformación digital en la agricultura no depende únicamente de la disponibilidad de herramientas tecnológicas, sino también de la capacidad de los productores para procesar y aplicar la información en la toma de decisiones****. De esta manera, el trabajo ofrece insights relevantes para diseñar intervenciones más efectivas que impulsen una agricultura sostenible mediante el uso estratégico de la tecnología y el fortalecimiento del conocimiento local.

Vărzaru & Bocean, (2024), exploran cómo las tecnologías digitales, como la inteligencia artificial, Big Data, la computación en la nube, los robots industriales y de servicio, y el Internet de las Cosas, impactan los ingresos derivados de actividades de innovación y los tipos de innovación social en empresas de la Unión Europea. Su objetivo es analizar de manera integral esta influencia, evaluando el efecto específico de cada tecnología en los ingresos por innovación y examinando cómo estas tecnologías afectan diversos tipos de innovación social, además de identificar patrones entre los países de la UE según la adopción de tecnologías digitales, los gastos en innovación y la proporción de empresas innovadoras. Para ello, emplean un diseño de investigación cuantitativa basado en datos de Eurostat de 2020 y 2021, utilizando análisis de redes neuronales artificiales para evaluar el impacto individual de las tecnologías digitales y análisis de clústeres mediante el método Ward para agrupar a los países de la UE en función de sus características de innovación y digitalización.

Los resultados confirman que las tecnologías digitales tienen un impacto positivo y significativo en los ingresos por innovación, destacando el Internet de las Cosas y la computación en la nube como los factores más influyentes, y muestran que estas tecnologías impulsan todos los tipos de innovación, especialmente las innovaciones en procesos, comunicación y cadenas logísticas. Además, se identificaron tres clústeres de países de la UE con distintos niveles de adopción tecnológica y capacidad de innovación, lo que refleja la diversidad económica y de especialización en la región. En conclusión, el estudio subraya que la integración efectiva de tecnologías digitales en las estrategias empresariales no solo mejora el desempeño financiero y la capacidad innovadora de las empresas, sino que también redefine la competitividad en la era digital, siendo esencial una transformación organizacional profunda para aprovechar al máximo estas tecnologías y garantizar ventajas competitivas sostenibles en el panorama de innovación de la UE.

Gomm et al. (2024) en su artículo titulado "Procedural inclusividad can mitigate the challenges of trust in the formulation of environmental policies", publicado en el Journal of European Public Policy en 2024, investigan cómo la inclusión de amplias coaliciones de actores en el diseño de políticas ambientales puede contrarrestar las barreras de apoyo público derivadas de la baja confianza en

instituciones y actores involucrados en el proceso político. Su objetivo es evaluar si la inclusividad procedimental, entendida como la participación de diversos actores como políticos, expertos, ONG e industria, puede reducir la dependencia de la confianza individual para obtener apoyo ciudadano a regulaciones ambientales, explorando cómo esta estrategia afecta la aceptación de políticas en distintos sectores y niveles de rigurosidad. Para ello, emplea un diseño experimental basado en datos del Swiss Environmental Panel de 2022, utilizando un experimento de elección conjunta con 5,991 encuestados suizos, donde se manipulan la inclusividad procedimental y la rigurosidad de las políticas, y se mide la confianza en tres dimensiones (competencia, benevolencia e integridad) hacia diferentes actores mediante encuestas.

Los resultados muestran que la confianza en actores políticos, universidades y ONG incrementa el apoyo a las políticas ambientales, mientras que la confianza en la industria lo reduce, especialmente en políticas estrictas; Sin embargo, las coaliciones amplias de actores logran un apoyo mayoritario (>50%) incluso con niveles bajos de confianza, superando el respaldo a diseños de un solo actor incluso cuando la confianza en estos es alta. Concluye que la inclusividad procedimental es una estrategia efectiva para superar las barreras de baja confianza, diversificando el riesgo de rechazo y aumentando la viabilidad política de las regulaciones ambientales, lo que sugiere que maximizar la participación de actores diversos es más práctico que intentar elevar la confianza, un rasgo estable y difícil de modificar, ofreciendo así una solución viable en contextos de desconfianza generalizada como el actual.

Van Dijke & Verboon, (2010) en su artículo titulado "La confianza en las autoridades como condición límite para los efectos de la equidad procesal en el cumplimiento tributario", publicado en la Revista de Psicología Económica en febrero de 2010, exploran cómo la confianza en las autoridades modera el impacto positivo de la equidad procesal de la oficina tributaria sobre el cumplimiento voluntario de las obligaciones fiscales.

Su objetivo es determinar bajo qué condiciones la equidad procesal, entendida como la justicia percibida en los procedimientos de toma de decisiones fiscales, influye en la aprobación de normas tributarias y el cumplimiento voluntario,

proponiendo que este efecto es más pronunciado entre ciudadanos con baja confianza en las autoridades, quienes usan la equidad como una heurística para evaluar la confiabilidad de estas. La metodología combina un experimento con 60 estudiantes holandeses, manipulando ortogonalmente la confianza (alta vs. baja) y la equidad procesal (justa vs. injusta), y un estudio de campo con contribuyentes reales, midiendo estas variables y controlando factores de disuasión como sanciones y probabilidad de detección, ambos mediante análisis de regresiones y mediaciones estadísticas.

Los resultados muestran que la equidad procesal incrementa significativamente el cumplimiento voluntario y la aprobación de normas tributarias solo entre quienes tienen baja confianza, efecto mediado por dicha aprobación, mientras que en quienes confiaron altamente este impacto es menor, apoyando la teoría heurística de la equidad. Concluye que la baja confianza sensibiliza a los ciudadanos a la equidad procesal como señal de no explotación, haciendo de esta una herramienta clave para fomentar el cumplimiento voluntario en contextos de desconfianza, aunque su efectividad disminuye cuando la confianza es alta, lo que subraya la importancia de considerar el nivel de confianza al diseño de estrategias fiscales.

Chawla et al. (2023) en su artículo "The Mediating Effect of Perceived Trust in the Adoption of Cutting-Edge Financial Technology Among Digital Natives in the Post-COVID-19 Era", publicado en *Economies* en 2023, investiga los factores que influyen en la intención de los clientes de adoptar productos y servicios FinTech en India tras la pandemia de COVID-19, con un enfoque en cinco tecnológicas: Mumbai, Bengaluru, Nueva Delhi, Pune y Chennai. Su objetivo es analizar cómo la seguridad percibida (PS), el riesgo percibido (PR) y la confianza percibida (PT) afectan la intención de adopción del cliente (CIA), evaluando específicamente el rol mediador de la confianza percibida.

Utilizan un enfoque cuantitativo con modelado de ecuaciones estructurales (SEM) sobre una muestra de 405 usuarios de FinTech, recolectada mediante muestreos por conveniencia, y un cuestionario que mide estas variables. Los resultados muestran que la seguridad percibida (protección contra amenazas cibernéticas) y la confianza percibida (credibilidad y facilidad de uso) tienen un efecto positivo

significativo en la intención de adopción, mientras que el riesgo percibido (incertidumbres y preocupaciones financieras) también influye positivamente, contrario a expectativas de efectos negativos, sugiriendo que la conciencia de riesgos no restricción disuade la adopción. Además, la confianza percibida media parcialmente las relaciones entre seguridad percibida y adopción ($\beta=0.159$, $p<0.01$) y entre riesgo percibido y adopción ($\beta=0.221$, $p<0.01$), destacando su papel crucial en fortalecer la disposición a usar FinTech. Concluye que, en el contexto post-COVID-19, las empresas FinTech deben priorizar medidas robustas de seguridad, comunicación transparente y diseños centrados en el usuario para fomentar la confianza y la adopción, especialmente entre nativos digitales en economías emergentes como India, donde el crecimiento del mercado de pagos móviles es notable, pero enfrenta desafíos de seguridad y privacidad.

Medina Zepeda, (2022) Emmanuel Medina Zepeda, en su artículo "Hacia una teoría sobre la e-justicia...", aborda la conceptualización y el análisis de la justicia digital, también conocida como e-justicia, en el contexto de la administración de justicia. El objetivo de esta investigación es examinar cómo la tecnología digital, en particular la e-justicia, se relaciona con los derechos humanos y cómo su implementación puede mejorar la eficiencia y accesibilidad de la justicia. Medina Zepeda adopta una metodología cualitativa y doctrinal, basándose en el análisis de jurisprudencia, literatura académica y ejemplos prácticos de países como México, Estados Unidos, Estonia, China y Brasil. A través de este enfoque, el autor explora las definiciones de e-justicia, distinguiendo entre enfoques estrictos y amplios, y destaca su conexión con derechos fundamentales como el acceso a la justicia y las tecnologías de la información.

Además, analiza el principio de progresividad y la atención a grupos vulnerables, subrayando cómo la e-justicia puede superar barreras físicas y sociales. El artículo también examina el juicio en línea como una modalidad de e-justicia, sus ventajas, desafíos y la ética en el uso de la inteligencia artificial en la administración de justicia. En sus conclusiones, Medina Zepeda resalta que la e-justicia no es simplemente sinónimo de juicio en línea, sino un concepto más amplio que abarca diversas aplicaciones tecnológicas para eficientizar la justicia. Subraya la necesidad de una implementación responsable que respete los derechos humanos y aborde desafíos como la alfabetización digital, la

infraestructura tecnológica y la confianza de los operadores jurídicos. Finalmente, el autor señala que la e-justicia es una respuesta a la centralización, el rezago y las emergencias sanitarias, y que su adopción progresiva puede transformar positivamente la administración de justicia en la era digital.

Hurtado (2021) en su estudio denominado "Gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021", investiga la relación entre la gestión administrativa de los servicios judiciales y su proceso de digitalización en el distrito de Yurimaguas durante el año 2021, un período marcado por la pandemia de COVID-19, que aceleró la transformación digital en el sistema judicial peruano.

El estudio adopta un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, analizando datos recolectados mediante encuestas aplicadas a una muestra de 20 usuarios seleccionados de un total de 40, utilizando un muestreo no probabilístico. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios validados por expertos, que demostraron alta confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.869 para la variable de gestión administrativa y 0.931 para digitalización. Los resultados revelaron que la gestión administrativa de justicia en Yurimaguas fue percibida como moderada por el 55% de los encuestados, lo que sugiere un desempeño aceptable, pero con margen de mejora en aspectos como planificación, organización, dirección y control.

Por otro lado, la digitalización de servicios también fue evaluada en un nivel moderado (45%), destacándose avances como la implementación de audiencias virtuales y plataformas digitales, pero con limitaciones en infraestructura tecnológica y accesibilidad para los usuarios. El análisis estadístico mostró una ****correlación positiva muy fuerte ($r = 0.823$)**** entre ambas variables, confirmando que a mayor digitalización, mejor es la gestión administrativa. Entre las dimensiones analizadas, la ****planificación**** presentó la relación más alta (0.749), seguida de organización (0.743), dirección (0.721) y control (0.717), todas con asociaciones positivas considerables.

Sandoval (2025) en su investigación titulada "Digitalización y carga procesal en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Alto Amazonas – 2024" tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la digitalización y la carga procesal

en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Alto Amazonas, durante el año 2024, analizando cómo la implementación de herramientas digitales influye en la carga de trabajo de magistrados y personal judicial.

El estudio se desarrolló en un contexto donde la pandemia por COVID-19 aceleró la adopción de tecnologías en el sector público, incluyendo el sistema de justicia. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo descriptivo-correlacional y de corte transversal, lo que permitió analizar la relación entre las variables sin intervención experimental, recolectando datos en un momento específico.

La población estuvo conformada por los 53 trabajadores de la sede judicial de Alto Amazonas, quienes también constituyeron la muestra total mediante un muestreo censal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicando un cuestionario estructurado que evaluó dos variables principales: la digitalización (considerando dimensiones como transformación de documentos, autenticación y archivo electrónico) y la carga procesal (medida a través de la cantidad de casos asignados y la capacidad de gestión).

El análisis de los datos incluyó estadística descriptiva para determinar los niveles de ambas variables e inferencial mediante el coeficiente de Spearman para examinar su relación. Los resultados revelaron que el nivel de digitalización en la sede judicial es bajo (45% de los casos), lo que evidencia deficiencias en la implementación y uso efectivo de herramientas digitales. Por otro lado, la carga procesal se calificó como media en el 55% de los casos, mostrando una presión laboral moderada pero significativa sobre los trabajadores.

El análisis de correlación demostró una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables (Rho de Spearman = 0.654; p-valor = 0.000), indicando que un mayor grado de digitalización se asocia con una reducción en la carga procesal percibida. Además, el coeficiente de determinación ($R^2 = 0.4277$) señaló que el 42.77% de la variabilidad en la carga procesal puede explicarse por el nivel de digitalización.

Las conclusiones del estudio destacan que, si bien existe una relación positiva entre la digitalización y la reducción de la carga procesal, el nivel actual de implementación tecnológica en la sede de Alto Amazonas sigue siendo

insuficiente. La pandemia puso en evidencia la importancia de las herramientas digitales para mantener la operatividad del sistema judicial, pero persisten desafíos importantes en su adopción efectiva.

Entre las principales recomendaciones se plantea la necesidad de mejorar la infraestructura tecnológica, garantizando conectividad y acceso a equipos adecuados, así como implementar programas de capacitación continua para el personal judicial en el uso de plataformas digitales. Asimismo, se sugiere avanzar hacia la digitalización completa de expedientes y procesos judiciales para optimizar la gestión de casos, y establecer alianzas con instituciones especializadas en tecnología que permitan adoptar mejores prácticas en transformación digital. La investigación concluye que la digitalización de los servicios judiciales tiene un ****impacto significativo en la mejora de la gestión administrativa****, permitiendo mayor eficiencia y adaptabilidad, especialmente en un contexto de emergencia sanitaria. Sin embargo, persisten desafíos importantes, como la necesidad de fortalecer la infraestructura tecnológica, garantizar una conectividad estable y capacitar al personal en el uso de herramientas digitales.

Asimismo, se resalta la importancia de una ****planificación estratégica**** que integre de manera coherente la tecnología en los procesos judiciales para evitar brechas de acceso y garantizar una transición sostenible. Entre las recomendaciones, se plantea la necesidad de implementar programas de formación continua en competencias digitales para funcionarios, modernizar la infraestructura tecnológica del distrito judicial y avanzar en la digitalización completa de expedientes para agilizar los trámites. En definitiva, el estudio demuestra que, aunque la digitalización ha contribuido a optimizar la gestión judicial en Yurimaguas, su éxito a largo plazo dependerá de políticas integrales que aseguren su correcta implementación y adopción por parte de todos los actores del sistema de justicia.

Donayre (2025) en su estudio “Transformación digital en la administración de justicia de las partes procesales en Lima, 2024”. La investigación analiza el impacto de la transformación digital en el sistema judicial limeño durante 2024,

centrándose en cómo las herramientas tecnológicas han modificado la administración de justicia para operadores judiciales y litigantes.

Este estudio cualitativo de tipo básico, con diseño fenomenológico-hermenéutico, explora las experiencias y percepciones de los actores involucrados a través de entrevistas semiestructuradas aplicadas a una muestra de 10 participantes (1 funcionario público, 5 servidores públicos y 4 abogados litigantes), seleccionados por su participación directa en procesos judiciales digitalizados.

Los resultados revelan un escenario ambivalente: por un lado, se constatan avances significativos como la mayor eficiencia lograda mediante el Sistema Integrado Judicial (SIJ), las notificaciones electrónicas (SINOE) y las audiencias virtuales, que han reducido tiempos procesales y costos operativos, además de mejorar la transparencia e interoperabilidad con instituciones como RENIEC y SUNARP. Sin embargo, persisten desafíos importantes que limitan el potencial de la digitalización, incluyendo la insuficiente capacitación del personal (que en muchos casos ha requerido autoaprendizaje), problemas técnicos recurrentes en plataformas y equipos, resistencia al cambio especialmente en servidores mayores de 50 años, y una marcada brecha digital que excluye a poblaciones vulnerables con limitado acceso a tecnología.

El estudio concluye que, si bien la transformación digital ha introducido mejoras sustanciales en celeridad, eficiencia y transparencia del sistema judicial limeño, su implementación sigue siendo parcial e inequitativa. La autora enfatiza que los beneficios de la digitalización no se distribuyen uniformemente, ya que persisten problemas estructurales como la sobrecarga procesal y barreras socioeconómicas que dificultan el acceso universal a la justicia digital. Se destaca además la paradoja de que, pese a la modernización tecnológica, muchos operadores judiciales han tenido que adaptarse mediante estrategias informales de aprendizaje ante la falta de capacitación sistemática.

Entre las recomendaciones clave se plantea la necesidad de implementar programas de formación continua y especializada para todos los actores del sistema, mejorar sustancialmente la infraestructura tecnológica con mantenimiento preventivo y equipamiento adecuado, desarrollar políticas inclusivas que reduzcan la brecha digital, y establecer mecanismos de evaluación

permanente que permitan ajustar los procesos de digitalización a las necesidades reales de usuarios y operadores. La investigación subraya que la verdadera transformación digital requiere superar el enfoque meramente tecnológico para abordar integralmente los factores humanos, organizacionales y sociales que condicionan su éxito.

Espinoza (2021) en su estudio titulado “El avance en la implementación de políticas públicas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte”.

Plantea que la implementación de políticas de digitalización en el Poder Judicial, particularmente en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte con sistemas como el Expediente Digital (ED) y el Expediente Judicial Electrónico (EJE), enfrenta una serie de desafíos interrelacionados que dificultan su avance. Uno de los principales obstáculos es la arraigada cultura institucional, caracterizada por su burocracia, conservadurismo y jerarquía. Esta resistencia al cambio se manifiesta en hábitos como la impresión de expedientes digitales para seguir trabajando en papel, lo que neutraliza los beneficios de la digitalización. Aunque las capacitaciones han logrado reducir esta resistencia con el tiempo, la persistencia de prácticas tradicionales sigue siendo un reto que demanda esfuerzos continuos para modernizar la mentalidad institucional.

Otro problema crítico es la falta de habilidades digitales entre los servidores judiciales. Sin una formación adecuada, los funcionarios no pueden utilizar plenamente herramientas como el ED o el EJE, lo que genera ineficiencias y refuerza la aversión al cambio. Si bien los talleres de capacitación han sido clave para mitigar este problema, su implementación tardía ha ralentizado la adopción efectiva de estos sistemas. El compromiso del liderazgo institucional también juega un papel determinante.

En una estructura jerárquica como la del Poder Judicial, las decisiones de los presidentes de la Corte y del Consejo Ejecutivo Distrital sobre priorizar o postergar la digitalización impactan directamente en su ejecución. Cuando los líderes no la consideran una prioridad, la asignación de recursos humanos, tiempo y presupuesto resulta insuficiente, estancando los avances.

Las limitaciones presupuestarias agravan estos desafíos, ya que restringen la adquisición de equipos, el desarrollo de software y la capacitación del personal. Durante la implementación del ED, por ejemplo, fue necesario recurrir al apoyo del Banco Mundial y del Ministerio de Justicia para suplir la falta de equipos tecnológicos. Un financiamiento inadecuado no solo limita la infraestructura necesaria, sino que también compromete la sostenibilidad de estos proyectos, como se evidenció durante la pandemia, cuando el EJE colapsó ante la alta demanda de usuarios. Además de estos factores centrales, existen otros obstáculos complementarios. Los problemas técnicos, como la capacidad limitada de los sistemas para soportar múltiples usuarios o las fallas en la conectividad a internet —aunque parcialmente resueltas con fibra óptica—, entorpecen el proceso.

Asimismo, la falta de difusión entre los usuarios externos, como los justiciables, ha llevado a una subutilización de estas herramientas, reduciendo su impacto. Un ejemplo claro fue el ED, cuya escasa promoción inicial limitó su adopción. Finalmente, la complejidad de adaptar los sistemas a las distintas especialidades jurídicas —laboral, penal, civil, entre otras— ha dificultado su expansión más allá del ámbito laboral en la CSJLN. En conclusión, los principales obstáculos para la digitalización en la Corte de Lima Norte —la resistencia cultural, la brecha de competencias digitales, las prioridades del liderazgo y las restricciones presupuestarias— no actúan de forma aislada, sino que se refuerzan mutuamente.

Un liderazgo desinteresado exacerba la falta de recursos, mientras que la carencia de habilidades alimenta la resistencia al cambio. Para superar estos desafíos se requiere un enfoque integral que combine capacitación constante, compromiso de las autoridades, inversión sostenible y sistemas flexibles que respondan a las necesidades específicas del Poder Judicial. Solo así se podrá garantizar una transformación digital efectiva y duradera.

Panduro (2024) en su tesis titulada “Gestión de sistemas informáticos y satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia Callao, 2021 – 2023”. La investigación ofrece un valioso análisis sobre cómo la implementación de tecnologías digitales ha transformado

los servicios judiciales en el contexto pospandémico. El estudio, que combinó entrevistas a operadores jurídicos con experiencia en gestión pública y análisis documental, revela un escenario de avances significativos pero también de persistentes desafíos en la modernización del sistema de justicia.

La pandemia de COVID-19 actuó como catalizador forzando la adopción acelerada de herramientas digitales en el Poder Judicial. Este proceso de transformación tecnológica, aunque necesario, se implementó con diversas limitaciones que afectaron su pleno potencial.

Entre los sistemas analizados, la mesa de partes electrónica demostró ser una de las innovaciones más relevantes, permitiendo la presentación remota de documentos y reduciendo considerablemente los desplazamientos físicos. Sin embargo, su impacto se vio limitado por problemas técnicos recurrentes y una adopción incompleta por parte de los usuarios, lo que señala la necesidad de mejorar tanto la infraestructura tecnológica como los procesos de capacitación. Las notificaciones judiciales electrónicas representaron otro avance importante, logrando reducir los tiempos procesales de días a minutos mediante el uso de canales digitales como correo electrónico y WhatsApp. Esta innovación no solo mejoró la eficiencia operativa, sino que también incrementó los niveles de transparencia y seguridad en los procesos judiciales. No obstante, la persistencia paralela de notificaciones físicas en muchos casos evidenció una transición digital incompleta, marcada por resistencias culturales y limitaciones en la implementación.

El sistema de citas electrónicas, por su parte, mostró resultados más contrastantes. Si bien ofreció ventajas significativas para usuarios en zonas remotas, la mayoría de los ciudadanos continuaron prefiriendo la atención presencial, principalmente por la mayor confianza que genera el contacto directo con jueces y fiscales. Esta preferencia refleja un desafío fundamental que va más allá de lo técnico: la necesidad de construir confianza en los sistemas digitales y superar las barreras culturales asociadas a la despersonalización de los servicios judiciales. Los hallazgos del estudio coinciden con investigaciones previas tanto a nivel nacional como internacional. Trabajos como los de Catacora et al. (2022) y Upiachihua (2022) en el contexto peruano, así como los de Macías-Barrezueta et

al. (2022) y Carvajal (2022) a nivel global, confirman que la digitalización judicial es una tendencia irreversible que mejora la eficiencia pero que enfrenta desafíos similares en diferentes contextos. Desde una perspectiva teórica, conceptos como la disonancia cognitiva de Festinger (1957) y el paradigma de confirmación de expectativas de Oliver (1980) ayudan a explicar por qué los usuarios pueden mostrar resistencia cuando los servicios digitales no cumplen con sus expectativas previas, especialmente en un ámbito tan sensible como la administración de justicia.

Las conclusiones del estudio destacan que, si bien la digitalización ha generado mejoras sustanciales en eficiencia y accesibilidad, persisten brechas importantes que requieren atención. La falta de mantenimiento tecnológico adecuado, las resistencias culturales y la desconfianza de los usuarios emergen como obstáculos clave para una transformación digital plena. Para superar estos desafíos, la investigación propone un conjunto de recomendaciones que incluyen el fortalecimiento de los programas de capacitación, mayores inversiones en infraestructura tecnológica, campañas para promover la confianza en los sistemas digitales y la armonización de los marcos normativos.

En última instancia, el caso del Callao ofrece valiosas lecciones para el proceso de modernización del sistema judicial peruano. Demuestra que la transformación digital exitosa requiere no solo de soluciones tecnológicas adecuadas, sino también de un enfoque integral que considere factores culturales, normativos y de percepción ciudadana. La pandemia aceleró cambios que probablemente habrían tardado años en implementarse, pero el verdadero reto ahora es consolidar estos avances y garantizar que la justicia digital sea accesible, confiable y satisfactoria para todos los ciudadanos.

Bases teórico - científicas

Base teórica: Adopción de Tecnología Digital

Definición

La adopción de tecnología digital se refiere al proceso mediante el cual una organización o institución incorpora, implementa y utiliza herramientas, sistemas y soluciones tecnológicas para modernizar sus procesos, mejorar su rendimiento y

transformar la manera en que opera y presta servicios (Mergel et al., 2019). En el contexto del Poder Judicial, la adopción de tecnología digital implica la incorporación de sistemas informáticos, plataformas virtuales, expedientes electrónicos, firmas digitales y otros recursos tecnológicos que permiten digitalizar, automatizar y optimizar los procesos judiciales y administrativos (Reiling, 2020).

Teorías relacionadas con la adopción de tecnología digital

1. Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM)

Propuesto por Davis (1989), el TAM explica los factores que influyen en la aceptación y uso de nuevas tecnologías por parte de los individuos. El modelo sostiene que la percepción de utilidad y la facilidad de uso percibida son determinantes fundamentales para la aceptación de una tecnología.

Utilidad percibida: El grado en que una persona cree que el uso de una tecnología mejorará su desempeño.

Facilidad de uso percibida: El grado en que una persona cree que el uso de una tecnología estará libre de esfuerzo (Davis, 1989).

En el contexto judicial, este modelo permite entender cómo los funcionarios judiciales y los usuarios del sistema perciben y adoptan las nuevas herramientas tecnológicas (Rosa et al., 2017).

2. Teoría de la Difusión de Innovaciones

Desarrollada por Rogers (2003), esta teoría explica cómo, por qué y a qué velocidad se difunden las nuevas ideas y tecnologías a través de diferentes culturas y sistemas sociales. Rogers identifica cinco categorías de adoptantes:

Innovadores: Primeros en adoptar nuevas tecnologías (2.5%)

Adoptantes tempranos: Líderes de opinión que adoptan con visión (13.5%)

Mayoría temprana: Adopta deliberadamente antes que la mayoría (34%)

Mayoría tardía: Escépticos que adoptan después de la mayoría (34%)

Rezagados: Tradicionales, los últimos en adoptar (16%)

Esta teoría es relevante para el Poder Judicial, ya que explica los diferentes ritmos de adopción dentro de una institución tradicionalmente conservadora (Cordella & Contini, 2020).

3. Teoría Unificada de Aceptación y Uso de Tecnología (UTAUT)

Propuesta por Venkatesh et al. (2003), esta teoría integra elementos de ocho modelos previos y propone cuatro determinantes principales para la adopción de tecnología:

Expectativa de desempeño: El grado en que un individuo cree que usar el sistema mejorará su rendimiento.

Expectativa de esfuerzo: El grado de facilidad asociado con el uso del sistema.

Influencia social: El grado en que un individuo percibe que otros creen que debería usar el nuevo sistema.

Condiciones facilitadoras: Infraestructura organizativa y técnica que apoya el uso del sistema (Venkatesh et al., 2003).

4. Teoría de Sistemas de Información

Esta teoría examina cómo los sistemas tecnológicos interactúan con los sistemas organizacionales y humanos. Sostiene que la implementación exitosa de tecnología no solo depende de la tecnología misma, sino de cómo se integra con los procesos, la cultura y las personas de la organización (DeLone & McLean, 2016).

Características de la adopción de tecnología digital en el ámbito judicial

1. Transformación de procesos

La adopción tecnológica implica no solo la digitalización de documentos, sino una reingeniería de los procesos judiciales para aprovechar al máximo las capacidades de las nuevas tecnologías (Susskind, 2019).

2. Interoperabilidad

Capacidad de los sistemas para conectarse e intercambiar información entre diferentes dependencias y organismos del sistema judicial y con otras instituciones relacionadas (Velicogna, 2018).

3. Seguridad y privacidad

Incorporación de mecanismos robustos para proteger la información sensible y mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos judiciales (Fabri & Contini, 2021).

4. Accesibilidad

Tecnologías que facilitan el acceso a la justicia para todos los ciudadanos, incluyendo aquellos con limitaciones geográficas, económicas o de capacidades (Bailey, 2020).

5. Escalabilidad

Capacidad de los sistemas para crecer y adaptarse a un volumen creciente de demandas y necesidades institucionales (Lupo & Bailey, 2022).

6. Gestión del cambio

Implementación de estrategias para manejar la resistencia al cambio y fomentar la adopción efectiva de las nuevas tecnologías (Cordella & Contini, 2020).

Dimensiones de la adopción de tecnología digital

1. Infraestructura tecnológica

Esta dimensión abarca los componentes físicos y lógicos que sustentan la transformación digital:

- Equipamiento informático y hardware
- Conectividad y redes
- Sistemas de almacenamiento y servidores
- Software base y aplicaciones especializadas (Kumar et al., 2018)

2. Capacidades y competencias digitales

Refiere al conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el uso efectivo de las tecnologías:

- a) Alfabetización digital del personal judicial
- b) Formación técnica especializada
- c) Adaptación al cambio tecnológico

d) Capacidad de innovación (Van Dijk, 2020)

3. Gobernanza digital

Comprende los mecanismos de dirección, supervisión y control de los recursos tecnológicos:

- a) Políticas y regulaciones digitales
- b) Gestión de riesgos tecnológicos
- c) Estándares y procedimientos
- d) Liderazgo digital (Rosa et al., 2017)

4. Servicios digitales

Esta dimensión abarca las prestaciones basadas en tecnología que ofrece la institución:

- a) Expediente judicial electrónico
- b) Notificaciones electrónicas
- c) Audiencias virtuales
- d) Sistemas de gestión de casos
- e) Portales y aplicaciones para ciudadanos (Reiling, 2020)

5. Cultura digital institucional

Refiere a los valores, creencias y comportamientos relacionados con la tecnología:

- a) Apertura a la innovación
- b) Mentalidad de mejora continua
- c) Orientación al usuario
- d) Colaboración interdisciplinaria (Cordella & Contini, 2020)

Impacto de la adopción de tecnología digital en el Poder Judicial

La implementación efectiva de tecnologías digitales en el ámbito judicial puede generar múltiples beneficios:

Eficiencia operativa: Reducción de tiempos y costos en la tramitación de procesos judiciales (Susskind, 2019)

Transparencia: Mayor visibilidad y trazabilidad de las actuaciones judiciales (Velicogna, 2018)

Accesibilidad: Ampliación del acceso a la justicia para sectores previamente excluidos (Bailey, 2020)

Calidad del servicio: Mejora en la precisión, consistencia y oportunidad de las actuaciones judiciales (Fabri & Contini, 2021)

Sostenibilidad ambiental: Reducción del consumo de papel y otros recursos físicos (Lupo & Bailey, 2022)

La adopción de tecnología digital representa un pilar fundamental para la modernización del Poder Judicial, constituyendo no solo una actualización de herramientas, sino una transformación profunda en la manera de administrar justicia, potencialmente conduciendo a un sistema más eficiente y confiable para los ciudadanos (Susskind, 2019).

Base Teórica: Confianza Institucional

Definición

La confianza institucional se puede definir como la evaluación subjetiva que hacen los ciudadanos sobre la fiabilidad, efectividad, imparcialidad y honestidad de las instituciones públicas (Rothstein & Stolle, 2008). En el contexto del Poder Judicial, la confianza institucional refiere al grado en que los ciudadanos creen que esta institución cumplirá con sus funciones de manera imparcial, eficiente y justa, respetando las normas y principios democráticos (Benesh, 2006). Esta confianza representa un componente fundamental del capital social y la legitimidad democrática, siendo esencial para el funcionamiento efectivo del sistema judicial (Tyler, 2006).

Teorías relacionadas con la confianza institucional

1. Teoría de la Legitimidad Institucional

Desarrollada por Tyler (2006), esta teoría sostiene que la confianza pública en las instituciones se basa principalmente en la percepción de justicia procedimental, más que en los resultados favorables obtenidos. Las personas confían en las instituciones cuando perciben que:

Los procedimientos son imparciales y consistentes

Son tratados con dignidad y respeto

Tienen voz en los procesos que les afectan

Las decisiones se toman basadas en hechos verificables (Tyler, 2006)

Esta teoría es particularmente relevante para el Poder Judicial, donde la percepción de imparcialidad procedimental puede ser más importante que el resultado concreto de un litigio (Gibson et al., 2014).

2. Teoría del Capital Social y Confianza Institucional

Propuesta por Putnam (2000), esta teoría argumenta que la confianza en las instituciones está relacionada con el capital social de una sociedad, entendido como las redes, normas y confianza social que facilitan la coordinación y cooperación. Según esta perspectiva, la confianza institucional florece en sociedades con alto capital social y decae en entornos donde las relaciones sociales están deterioradas (Newton & Zmerli, 2011).

3. Teoría del Desempeño Institucional

Esta teoría, desarrollada por Mishler y Rose (2001), propone que la confianza institucional se fundamenta en la evaluación racional que hacen los ciudadanos sobre el desempeño de las instituciones. Los ciudadanos confían en las instituciones que consideran competentes para resolver problemas públicos y desconfían de aquellas que perciben como ineficaces o corruptas. Las evaluaciones se basan en:

- a) Eficiencia en la prestación de servicios
- b) Capacidad para responder a las demandas ciudadanas
- c) Integridad y transparencia en la gestión
- d) Resultados tangibles de las políticas implementadas (Mishler & Rose, 2001)

4. Teoría Cultural de la Confianza

Desarrollada por Almond y Verba (1963) y refinada por Inglehart (1997), esta teoría sostiene que la confianza institucional está enraizada en valores culturales y normas sociales transmitidas durante la socialización temprana. Las

orientaciones hacia la autoridad, los valores democráticos y las expectativas sobre el rol del Estado influyen en la predisposición a confiar en las instituciones públicas (Inglehart & Welzel, 2005).

Características de la confianza institucional en el ámbito judicial

1. Multidimensionalidad

La confianza en las instituciones judiciales no es unidimensional, sino que comprende varios aspectos interrelacionados: confianza en la imparcialidad, en la competencia profesional, en la integridad ética y en la eficiencia operativa (Hamm et al., 2011).

2. Fragilidad y lenta construcción

La confianza institucional en el sistema judicial se construye lentamente a través de experiencias positivas consistentes, pero puede deteriorarse rápidamente ante escándalos o fallos significativos (Levi & Stoker, 2000).

3. Asimetría informativa

Los ciudadanos generalmente tienen un conocimiento limitado sobre el funcionamiento técnico del sistema judicial, por lo que basan su confianza en señales visibles, experiencias personales o indirectas, y representaciones mediáticas (Benesh & Howell, 2001).

4. Contingencia contextual

La confianza en el Poder Judicial está influenciada por factores contextuales como la situación política, económica y social del país, así como por la confianza general en otras instituciones públicas (Rothstein & Stolle, 2008).

5. Retroalimentación sistémica

La confianza institucional opera en un ciclo de retroalimentación: mayor confianza facilita el cumplimiento voluntario de las decisiones judiciales, lo que a su vez refuerza la efectividad del sistema y genera más confianza (Gibson & Caldeira, 2009).

Dimensiones de la confianza institucional en el Poder Judicial

1. Confianza en la imparcialidad

Refiere a la percepción ciudadana sobre la neutralidad e independencia del sistema judicial:

- a) Ausencia de interferencias políticas
- b) Tratamiento equitativo sin distinción de clase, género o etnia
- c) Independencia frente a presiones económicas o mediáticas
- d) Objetividad en la interpretación y aplicación de la ley (Gibson, 2007)

2. Confianza en la competencia profesional

Abarca la percepción sobre la capacidad técnica y profesional de los operadores judiciales:

- a) Formación y conocimiento jurídico adecuado
- b) Habilidades profesionales actualizadas
- c) Criterio acertado en la toma de decisiones

Capacidad de gestión eficiente de los procesos (Johnston & Bartels, 2010)

3. Confianza en la integridad ética

Se refiere a la percepción sobre los valores morales y éticos que guían la actuación judicial:

- a) Honestidad y ausencia de corrupción
- b) Compromiso con la verdad y la justicia
- c) Respeto por la dignidad humana
- d) Responsabilidad y rendición de cuentas (Rothstein & Stolle, 2008)

4. Confianza en la accesibilidad

Comprende la percepción sobre la disponibilidad y apertura del sistema judicial:

- a) Facilidad para acceder a los servicios judiciales
- b) Costos razonables y proporcionales
- c) Información clara y comprensible
- d) Atención sensible a las necesidades ciudadanas (Bailey, 2020)

5. Confianza en la eficiencia

Refiere a la percepción sobre la capacidad del sistema para resolver conflictos de forma oportuna:

- a) Celeridad en los procesos
- b) Optimización de recursos
- c) Cumplimiento de plazos razonables
- d) Resolución efectiva de los conflictos (Hamm et al., 2011)

Impacto de la confianza institucional en el sistema de justicia

La confianza en el Poder Judicial tiene importantes implicaciones para el funcionamiento democrático:

Legitimidad del sistema: Una alta confianza institucional otorga legitimidad a las decisiones judiciales y facilita su aceptación social (Tyler, 2006).

Cumplimiento normativo: Los ciudadanos son más propensos a cumplir voluntariamente las leyes y las decisiones judiciales cuando confían en la institución que las aplica (Gibson & Caldeira, 2009).

Participación ciudadana: Una mayor confianza fomenta la disposición a colaborar con el sistema judicial como testigos, denunciantes o jurados (Benesh, 2006).

Estabilidad democrática: La confianza en el Poder Judicial como árbitro imparcial de conflictos contribuye a la estabilidad del sistema democrático (Rothstein & Stolle, 2008).

Desarrollo económico: Un sistema judicial confiable genera seguridad jurídica, lo que favorece la inversión y el desarrollo económico (Feld & Voigt, 2003).

La confianza institucional en el Poder Judicial constituye, por tanto, un elemento fundamental para el funcionamiento efectivo del Estado de Derecho y la cohesión social, siendo no solo un indicador de la calidad democrática, sino también un factor determinante para su consolidación y desarrollo (Tyler, 2006).

Base Teórica: Confianza Institucional

Definición

La confianza institucional se puede definir como la evaluación subjetiva que hacen los ciudadanos sobre la fiabilidad, efectividad, imparcialidad y honestidad de las instituciones públicas (Rothstein & Stolle, 2008). En el contexto del Poder Judicial, la confianza institucional refiere al grado en que los ciudadanos creen que esta institución cumplirá con sus funciones de manera imparcial, eficiente y justa, respetando las normas y principios democráticos (Benesh, 2006). Esta confianza representa un componente fundamental del capital social y la legitimidad democrática, siendo esencial para el funcionamiento efectivo del sistema judicial (Tyler, 2006).

Teorías relacionadas con la confianza institucional

1. Teoría de la Legitimidad Institucional

Desarrollada por Tyler (2006), esta teoría sostiene que la confianza pública en las instituciones se basa principalmente en la percepción de justicia procedimental, más que en los resultados favorables obtenidos. Las personas confían en las instituciones cuando perciben que:

Los procedimientos son imparciales y consistentes

Son tratados con dignidad y respeto

Tienen voz en los procesos que les afectan

Las decisiones se toman basadas en hechos verificables (Tyler, 2006)

Esta teoría es particularmente relevante para el Poder Judicial, donde la percepción de imparcialidad procedimental puede ser más importante que el resultado concreto de un litigio (Gibson et al., 2014).

2. Teoría del Capital Social y Confianza Institucional

Propuesta por Putnam (2000), esta teoría argumenta que la confianza en las instituciones está relacionada con el capital social de una sociedad, entendido como las redes, normas y confianza social que facilitan la coordinación y cooperación. Según esta perspectiva, la confianza institucional florece en

sociedades con alto capital social y decae en entornos donde las relaciones sociales están deterioradas (Newton & Zmerli, 2011).

3. Teoría del Desempeño Institucional

Esta teoría, desarrollada por Mishler y Rose (2001), propone que la confianza institucional se fundamenta en la evaluación racional que hacen los ciudadanos sobre el desempeño de las instituciones. Los ciudadanos confían en las instituciones que consideran competentes para resolver problemas públicos y desconfían de aquellas que perciben como ineficaces o corruptas. Las evaluaciones se basan en:

- a) Eficiencia en la prestación de servicios
- b) Capacidad para responder a las demandas ciudadanas
- c) Integridad y transparencia en la gestión
- d) Resultados tangibles de las políticas implementadas (Mishler & Rose, 2001)

4. Teoría Cultural de la Confianza

Desarrollada por Almond y Verba (1963) y refinada por Inglehart (1997), esta teoría sostiene que la confianza institucional está enraizada en valores culturales y normas sociales transmitidas durante la socialización temprana. Las orientaciones hacia la autoridad, los valores democráticos y las expectativas sobre el rol del Estado influyen en la predisposición a confiar en las instituciones públicas (Inglehart & Welzel, 2005).

Características de la confianza institucional en el ámbito judicial

1. Multidimensionalidad

La confianza en las instituciones judiciales no es unidimensional, sino que comprende varios aspectos interrelacionados: confianza en la imparcialidad, en la competencia profesional, en la integridad ética y en la eficiencia operativa (Hamm et al., 2011).

2. Fragilidad y lenta construcción

La confianza institucional en el sistema judicial se construye lentamente a través de experiencias positivas consistentes, pero puede deteriorarse rápidamente ante escándalos o fallos significativos (Levi & Stoker, 2000).

3. Asimetría informativa

Los ciudadanos generalmente tienen un conocimiento limitado sobre el funcionamiento técnico del sistema judicial, por lo que basan su confianza en señales visibles, experiencias personales o indirectas, y representaciones mediáticas (Benesh & Howell, 2001).

4. Contingencia contextual

La confianza en el Poder Judicial está influenciada por factores contextuales como la situación política, económica y social del país, así como por la confianza general en otras instituciones públicas (Rothstein & Stolle, 2008).

5. Retroalimentación sistémica

La confianza institucional opera en un ciclo de retroalimentación: mayor confianza facilita el cumplimiento voluntario de las decisiones judiciales, lo que a su vez refuerza la efectividad del sistema y genera más confianza (Gibson & Caldeira, 2009).

Dimensiones de la confianza institucional en el Poder Judicial

1. Confianza en la imparcialidad

Refiere a la percepción ciudadana sobre la neutralidad e independencia del sistema judicial:

- a) Ausencia de interferencias políticas
- b) Tratamiento equitativo sin distinción de clase, género o etnia
- c) Independencia frente a presiones económicas o mediáticas
- d) Objetividad en la interpretación y aplicación de la ley (Gibson, 2007)

2. Confianza en la competencia profesional

Abarca la percepción sobre la capacidad técnica y profesional de los operadores judiciales:

- a) Formación y conocimiento jurídico adecuado
- b) Habilidades profesionales actualizadas
- c) Criterio acertado en la toma de decisiones

Capacidad de gestión eficiente de los procesos (Johnston & Bartels, 2010)

3. Confianza en la integridad ética

Se refiere a la percepción sobre los valores morales y éticos que guían la actuación judicial:

- a) Honestidad y ausencia de corrupción
- b) Compromiso con la verdad y la justicia
- c) Respeto por la dignidad humana

Responsabilidad y rendición de cuentas (Rothstein & Stolle, 2008)

4. Confianza en la accesibilidad

Comprende la percepción sobre la disponibilidad y apertura del sistema judicial:

- a) Facilidad para acceder a los servicios judiciales
- b) Costos razonables y proporcionales
- c) Información clara y comprensible
- d) Atención sensible a las necesidades ciudadanas (Bailey, 2020)

5. Confianza en la eficiencia

Refiere a la percepción sobre la capacidad del sistema para resolver conflictos de forma oportuna:

- a) Celeridad en los procesos
- b) Optimización de recursos
- c) Cumplimiento de plazos razonables
- d) Resolución efectiva de los conflictos (Hamm et al., 2011)

Impacto de la confianza institucional en el sistema de justicia

La confianza en el Poder Judicial tiene importantes implicaciones para el funcionamiento democrático:

Legitimidad del sistema: Una alta confianza institucional otorga legitimidad a las decisiones judiciales y facilita su aceptación social (Tyler, 2006).

Cumplimiento normativo: Los ciudadanos son más propensos a cumplir voluntariamente las leyes y las decisiones judiciales cuando confían en la institución que las aplica (Gibson & Caldeira, 2009).

Participación ciudadana: Una mayor confianza fomenta la disposición a colaborar con el sistema judicial como testigos, denunciantes o jurados (Benesh, 2006).

Estabilidad democrática: La confianza en el Poder Judicial como árbitro imparcial de conflictos contribuye a la estabilidad del sistema democrático (Rothstein & Stolle, 2008).

Desarrollo económico: Un sistema judicial confiable genera seguridad jurídica, lo que favorece la inversión y el desarrollo económico (Feld & Voigt, 2003).

La confianza institucional en el Poder Judicial constituye, por tanto, un elemento fundamental para el funcionamiento efectivo del Estado de Derecho y la cohesión social, siendo no solo un indicador de la calidad democrática, sino también un factor determinante para su consolidación y desarrollo (Tyler, 2006).

Base Teórica: Eficiencia Procesal

Definición

La eficiencia procesal se refiere a la capacidad de un sistema judicial para gestionar y resolver los casos de manera oportuna y adecuada, optimizando los recursos disponibles y minimizando los costos y tiempos involucrados (Fix-Fierro, 2006). En el contexto del Poder Judicial, implica la resolución de controversias en plazos razonables, con procedimientos simplificados y garantizando simultáneamente el debido proceso y los derechos fundamentales de las partes (Pastor, 2005). La eficiencia procesal no debe ser entendida únicamente como velocidad o economía, sino como un equilibrio entre celeridad, calidad y accesibilidad en la administración de justicia (Taruffo, 2009).

Teorías relacionadas con la eficiencia procesal

1. Teoría Económica del Proceso Judicial

Desarrollada inicialmente por Posner (2007), esta teoría aplica principios económicos al análisis del funcionamiento del sistema judicial. Sostiene que el proceso judicial puede evaluarse en términos de costos y beneficios, donde la eficiencia implica la minimización de los costos sociales totales derivados de:

Costos directos de administración del sistema

Costos de error judicial

Costos de oportunidad para las partes y la sociedad

La teoría propone que los procedimientos óptimos son aquellos que minimizan la suma de estos costos, buscando un equilibrio entre precisión y economía procesal (Kaplow & Shavell, 2002).

2. Teoría de la Gestión Judicial

Propuesta por Steelman et al. (2004), esta teoría se centra en los aspectos organizacionales y administrativos del funcionamiento judicial. Plantea que la eficiencia procesal depende de:

- a) Liderazgo judicial efectivo
- b) Planificación estratégica
- c) Gestión adecuada de casos (case management)
- d) Medición y supervisión del desempeño
- e) Uso eficiente de la tecnología

Según esta perspectiva, la eficiencia no es simplemente un asunto normativo, sino principalmente de gestión y organización institucional (Palumbo et al., 2013).

3. Teoría del Debido Proceso Eficiente

Desarrollada por Taruffo (2009), esta teoría sostiene que existe una relación compleja entre garantías procesales y eficiencia. Propone que el proceso judicial debe ser:

- a) Suficientemente garantista para asegurar derechos fundamentales
- b) Adecuadamente ágil para ofrecer respuestas oportunas
- c) Proporcionalmente costoso según la complejidad de la controversia

La teoría rechaza la falsa dicotomía entre garantismo y eficientismo, proponiendo que un proceso verdaderamente eficiente es aquel que logra una tutela judicial efectiva en un marco de razonabilidad temporal y económica (Taruffo, 2009).

4. Teoría de los Sistemas de Justicia Comparados

Esta perspectiva, desarrollada por Dakolias (1999) y la literatura sobre reformas judiciales, analiza la eficiencia procesal comparando distintos sistemas de justicia

y sus mecanismos procesales. Identifica distintos factores que contribuyen a la eficiencia:

- a) Estructura normativa (common law vs. derecho civil)
- b) Diseño institucional (especialización vs. generalización)
- c) Esquemas procedimentales (adversarial vs. inquisitivo)
- d) Mecanismos alternativos de resolución de conflictos

Esta teoría sostiene que no existe un modelo único de eficiencia procesal, sino que cada sistema debe adaptarse a su contexto sociojurídico particular (Zuckerman, 1999).

Características de la eficiencia procesal

1. Multidimensionalidad

La eficiencia procesal no se reduce a un solo aspecto, sino que integra múltiples dimensiones complementarias: temporal (plazos), económica (costos), calidad (decisiones fundamentadas) y accesibilidad (barreras de entrada) (Pastor, 2005).

2. Tensión entre valores

Existe una tensión inherente entre los valores de celeridad y profundidad en el análisis judicial. La eficiencia implica encontrar un equilibrio óptimo entre estas dimensiones aparentemente contradictorias (Taruffo, 2009).

3. Contextualidad

Los parámetros de eficiencia varían según el tipo de proceso, la materia, la complejidad del caso y el contexto sociocultural en que se desarrolla (Palumbo et al., 2013).

4. Perspectiva sistémica

La eficiencia procesal debe ser evaluada desde una perspectiva sistémica, considerando no solo los resultados individuales sino también el funcionamiento global del sistema judicial (Fix-Fierro, 2006).

5. Adaptabilidad tecnológica

La capacidad de incorporar innovaciones tecnológicas para optimizar procesos es un componente esencial de la eficiencia procesal contemporánea (Reiling, 2020).

Dimensiones de la eficiencia procesal

1. Celeridad procesal

Refiere a la dimensión temporal del proceso judicial:

- a) Duración razonable de los procesos
- b) Cumplimiento de plazos legales
- c) Reducción de tiempos muertos

Continuidad y concentración de actos procesales (García, 2018)

2. Economía procesal

Abarca la optimización de recursos en la administración de justicia:

- a) Simplificación de procedimientos
- b) Reducción de costos para el sistema judicial
- c) Minimización de cargas económicas para los litigantes
- d) Utilización eficiente de recursos materiales y humanos (Pastor, 2005)

3. Calidad resolutive

Comprende la idoneidad técnica y justicia de las decisiones judiciales:

- a) Fundamentación adecuada de resoluciones
- b) Consistencia y predictibilidad en criterios jurídicos
- c) Tasa reducida de revocaciones o nulidades
- d) Satisfacción de las partes con la resolución (Taruffo, 2009)

4. Accesibilidad procesal

Se refiere a la facilidad con que los ciudadanos pueden acceder y participar en los procesos judiciales:

- a) Reducción de barreras geográficas, económicas y culturales
- b) Simplificación de requisitos formales
- c) Información clara sobre procedimientos
- d) Atención adecuada a grupos vulnerables (Pastor & Maspóns, 2020)

5. Efectividad en la ejecución

Refiere a la capacidad del sistema para hacer cumplir sus propias decisiones:

- a) Mecanismos efectivos de ejecución de sentencias
- b) Tiempos reducidos entre sentencia y cumplimiento
- c) Supervisión adecuada del cumplimiento
- d) Tasas altas de resolución efectiva de conflictos (Fix-Fierro, 2006)
- e) Impacto de la eficiencia procesal en el sistema judicial

La eficiencia procesal genera múltiples efectos positivos en el sistema de justicia:

Reducción de la congestión judicial: Un sistema eficiente procesa los casos con mayor fluidez, evitando atascos y acumulación de expedientes (García, 2018).

Incremento de la predictibilidad jurídica: Procesos más eficientes generan resoluciones más consistentes y predecibles, fortaleciendo la seguridad jurídica (Palumbo et al., 2013).

Mejora en el acceso a la justicia: La reducción de costos y tiempos facilita que más ciudadanos puedan hacer efectivos sus derechos (Pastor & Maspóns, 2020).

Optimización de recursos públicos: La eficiencia permite una mejor asignación del presupuesto judicial y un uso más racional de los recursos disponibles (Pastor, 2005).

Fortalecimiento de la confianza institucional: Un sistema que resuelve conflictos de manera oportuna y adecuada genera mayor confianza ciudadana en las instituciones judiciales (Tyler, 2006).

La eficiencia procesal constituye, por tanto, un componente esencial para la legitimidad y efectividad del sistema judicial, funcionando como un puente entre la modernización tecnológica y la confianza ciudadana en las instituciones de justicia (Reiling, 2020).

III. MATERIALES Y METODOS

3.1. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis.

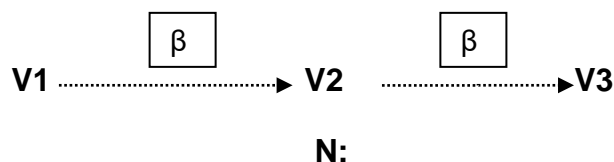
3.1.1. Tipo de estudio y diseño

La presente investigación adoptó un enfoque cuantitativo explicativo, cuyo propósito fue analizar y explicar las relaciones causales entre las variables identificadas: la tecnología digital (variable independiente), la eficiencia procesal (variable mediadora) y la confianza institucional (variable dependiente) en el contexto del Poder Judicial. Este tipo de investigación se caracterizó por el uso de datos numéricos recolectados mediante instrumentos estructurados, como cuestionarios con escalas Likert, para medir percepciones y evaluar el impacto de la adopción de herramientas tecnológicas en la optimización de procesos judiciales y su efecto en la confianza hacia la institución (Hernández Sampieri et al., 2014). A través de un diseño explicativo, se buscó no solo describir estas relaciones, sino también comprender cómo la eficiencia procesal actuó como un mecanismo mediador entre la tecnología digital y la confianza institucional, empleando técnicas estadísticas para validar las hipótesis planteadas (Sampieri et al., 2014).

3.1.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación fue de corte transversal y no experimental. Se adoptó un enfoque transversal porque los datos se recolectaron en un solo momento temporal, permitiendo analizar las relaciones entre la tecnología digital, la eficiencia procesal y la confianza institucional en el contexto del Poder Judicial tal como se presentaron en la actualidad, sin manipulación ni seguimiento longitudinal de las variables (Hernández Sampieri et al., 2014). Asimismo, el diseño fue no experimental, ya que no se intervino ni se controlaron las variables de estudio; en lugar de ello, se observaron y midieron en su estado natural mediante instrumentos como cuestionarios, con el objetivo de identificar

asociaciones y efectos mediadores entre las variables sin establecer condiciones experimentales. Este enfoque facilitó la obtención de información cuantitativa que fue analizada estadísticamente para validar las hipótesis planteadas (Kerlinger & Lee, 2002).



Donde:

N: Muestra

β : Beta

V1: Tecnología Digital

V2: Eficiencia Procesal

V3: Confianza Institucional

3.2. Población, muestra y muestreo

Población y muestra

Población

La población de estudio estuvo conformada por los abogados colegiados en el Colegio Profesional de Abogados de Tumbes, que ascendió a un total de 610 profesionales. Esta población se definió como el conjunto finito de individuos que compartieron características comunes relevantes para la investigación, en este caso, su experiencia y participación activa en el sistema judicial de la región, lo que les permitió aportar percepciones sobre el uso de la tecnología digital, la eficiencia procesal y la confianza institucional (Hernández Sampieri et al., 2014). La elección de esta población se justificó por su rol directo como usuarios y actores clave en los procesos judiciales, lo que garantizó la pertinencia de los datos recolectados para el análisis de las variables de estudio.

Muestra

La muestra de esta investigación se calculó considerando una población total de 610 abogados, con un nivel de confianza del 95% y un error muestral del 5%. Para ello, se empleó la fórmula de muestreo para poblaciones finitas:

n: Tamaño de la muestra

N: 610

Z²: 1.96 nivel de confianza del 95%

p: Probabilidad de éxito 0.50 (50%)

q: 1 – p, Probabilidad de fracaso al 0.50 (50%)

e: Error de estimación 5%

$$n = [N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-q)] / [(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot (1-q)]$$

Aplicando la fórmula con los valores indicados, el tamaño de muestra resultante fue de n = 236.

Muestreo

El muestreo de esta investigación se llevó a cabo mediante un enfoque no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los 236 abogados de la muestra a partir de la población de 610 abogados colegiados en el Colegio Profesional de Abogados de Tumbes. Este tipo de muestreo implicó que los participantes fueron elegidos según su disponibilidad y accesibilidad para el investigador, sin asignar una probabilidad igual de selección a todos los miembros de la población (Hernández Sampieri et al., 2014). La decisión de optar por este método se basó en razones prácticas, como la facilidad de acceso a los abogados que participaron activamente en el sistema judicial y estuvieron dispuestos a responder el cuestionario en el tiempo establecido para la recolección de datos. Aunque este enfoque no garantizó la representatividad total de la población, permitió obtener información valiosa y pertinente para los objetivos de la investigación dentro de las limitaciones operativas del estudio.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos empleada en esta investigación fue la encuesta, un método cuantitativo que permitió obtener información directamente

de los participantes mediante preguntas estructuradas y estandarizadas (Hernández Sampieri et al., 2014). Esta técnica se aplicó a los 236 abogados seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia, con el objetivo de recopilar sus percepciones sobre la tecnología digital, la eficiencia procesal y la confianza institucional en la Corte Superior de Justicia de Tumbes.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado, diseñado específicamente para esta investigación. Este instrumento constó de tres secciones con un total de 21 ítems, distribuidos de la siguiente manera: 7 ítems para evaluar la tecnología digital (variable independiente), 7 ítems para la eficiencia procesal (variable mediadora) y 7 ítems para la confianza institucional (variable dependiente). Cada ítem se midió mediante una escala Likert de 5 puntos (1 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo), incluyendo preguntas invertidas para controlar sesgos de respuesta. El cuestionario fue elaborado considerando las dimensiones definidas en la matriz de operacionalización, asegurando su alineación con los objetivos e hipótesis del estudio (Kerlinger & Lee, 2002).

3.4. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

El procedimiento de esta investigación se desarrolló en varias etapas sistemáticas para garantizar la recolección y el análisis adecuado de los datos. En primer lugar, se diseñó y revisó el cuestionario estructurado, asegurando que los 21 ítems reflejaran las dimensiones de las variables tecnología digital, eficiencia procesal y confianza institucional, según la matriz de operacionalización. Posteriormente, se contactó al Colegio Profesional de Abogados de Tumbes para informar sobre el estudio y solicitar colaboración en la identificación de abogados colegiados disponibles para participar, dado que el muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Una vez identificados los 236 abogados de la muestra, se procedió a la aplicación del cuestionario. Las encuestas se distribuyeron en formato físico y digital según la accesibilidad de los participantes, explicándoles el propósito del estudio y garantizando el anonimato y la confidencialidad de sus respuestas, conforme a los

principios éticos de investigación (Hernández Sampieri et al., 2014). Se estableció un plazo razonable para la devolución de los cuestionarios, con un seguimiento para maximizar la tasa de respuesta.

Tras recolectar las respuestas, los datos fueron organizados y codificados en una base de datos en Excel y procesados con el software estadístico SmartPLS, asignando valores numéricos a las respuestas de la escala Likert (1 a 5), con una recodificación de los ítems invertidos para mantener la consistencia. Finalmente, se realizó una revisión preliminar para detectar posibles errores o datos faltantes antes de proceder al análisis estadístico, el cual permitió evaluar las hipótesis planteadas.

Análisis de datos

El análisis de datos de esta investigación se realizó mediante el método de ecuaciones estructurales basado en mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM), utilizando el software SmartPLS. Este enfoque resultó adecuado para modelos con variables latentes y relaciones de mediación, como el propuesto en esta tesis, donde se buscó analizar cómo la eficiencia procesal medió la relación entre la tecnología digital y la confianza institucional.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Resultados

Evaluación del Modelo de Medida

La evaluación del modelo de medida en PLS-SEM implicó analizar la fiabilidad de los constructos, la validez convergente y la validez discriminante. A continuación, se presentan los resultados correspondientes a las tres variables latentes del modelo: Tecnología digital en el sistema judicial (UHT), Eficiencia procesal (OTR) y Confianza institucional.

Fiabilidad y Validez Convergente

La Tabla 1 presenta los indicadores de fiabilidad y validez convergente para los tres constructos del modelo. La fiabilidad se evaluó mediante el alfa de Cronbach (α) y la fiabilidad compuesta (ρ_a y ρ_c), mientras que la validez convergente se determinó a través de la varianza media extraída (AVE).

Tabla 1.

Análisis de fiabilidad y validez convergente

	Cronbach's alpha	Composite reliability (ρ_a)	Composite reliability (ρ_c)	Average variance extracted (AVE)
Eficiencia procesal	0.707	0.709	0.820	0.533
Confianza institucional	0.605	0.619	0.789	0.556
Tecnología digital	0.686	0.725	0.806	0.515

Respecto a la fiabilidad, los tres constructos superaron los umbrales mínimos recomendados. El constructo Eficiencia procesal obtuvo un alfa de Cronbach de 0.707 y una fiabilidad compuesta ρ_c de 0.820, valores que se consideran

aceptables (Hair et al., 2019). La variable Tecnología digital alcanzó $\alpha = 0.686$ y $\rho_c = 0.806$, dentro del rango aceptable. La Confianza institucional presentó el α más bajo (0.605); sin embargo, su fiabilidad compuesta ρ_c de 0.789 se sitúa por encima del umbral de 0.70, lo que garantiza la consistencia interna del constructo.

En cuanto a la validez convergente, todos los constructos superaron el valor mínimo de $AVE \geq 0.50$ establecido por Fornell y Larcker (1981). La Confianza institucional registró el AVE más elevado (0.556), seguida por Eficiencia procesal (0.533) y Tecnología digital (0.515). Estos resultados confirman que los indicadores de cada constructo comparten una proporción suficiente de varianza con su variable latente

Validez Discriminante (Criterio HTMT)

La validez discriminante se evaluó mediante el criterio de la razón heterotrait-monotrait (HTMT), propuesto por Henseler et al. (2015), el cual resulta más adecuado que el criterio Fornell-Larcker en el contexto de PLS-SEM. Este criterio establece que los valores HTMT deben ser inferiores a 0.90 para confirmar la discriminación entre constructos.

Los resultados de la Tabla 2 muestran que todas las relaciones entre constructos cumplen con este criterio. La relación con el valor HTMT más elevado se registró entre el Tecnología digital y Eficiencia procesal ($HTMT = 0.849$), lo que, si bien es el valor más próximo al umbral, aún se mantiene dentro del límite aceptable. La relación entre eficiencia procesal y confianza institucional arrojó $htmt = 0.791$, mientras que la relación entre tecnología digital y confianza institucional presentó el valor más bajo ($HTMT = 0.630$), reflejando una mayor diferenciación entre estos dos constructos. En conjunto, estos resultados confirman que las tres variables latentes son conceptualmente distintas y que el modelo de medida posee validez discriminante satisfactoria.

Tabla 2.

Análisis de validez discriminante HTMT

	Optimización de tiempos _y recursos	Percepción de transparencia_ y efectividad	Uso de herramientas tecnológicas_ en el sistema judicial
Optimización de tiempos _y recursos			
Percepción de transparencia_ y efectividad	0.791		
Uso de herramientas tecnológicas_ en el sistema judicial	0.849	0.630	

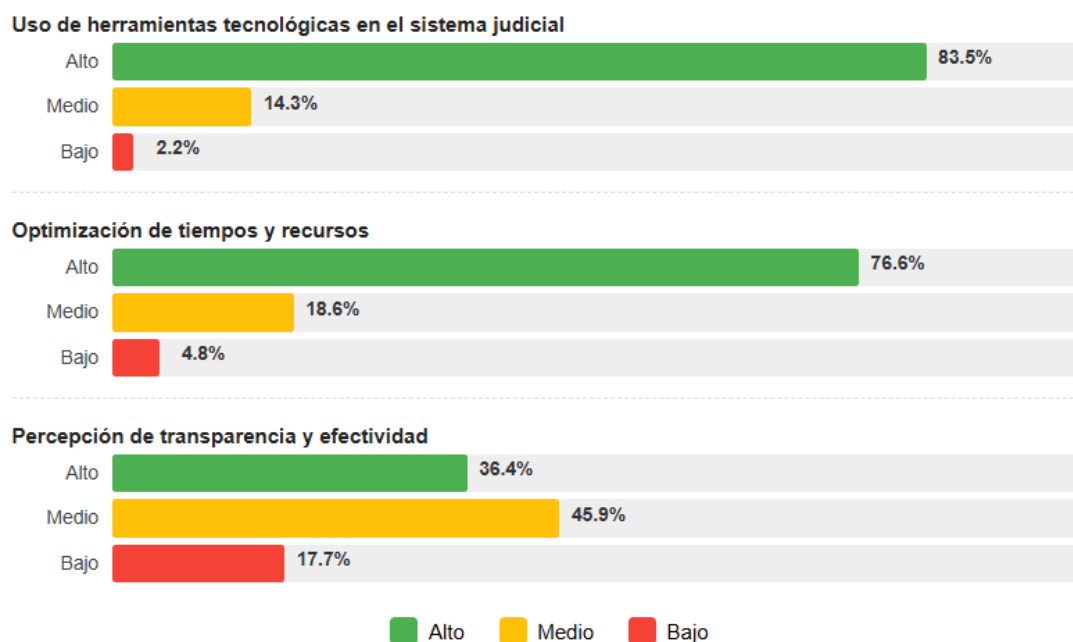
Medidas descriptivas

La Figura 1 presenta la distribución de los niveles de percepción (bajo, medio y alto) para cada una de las tres variables del modelo, calculados sobre los ítems reflectivos incluidos en el análisis PLS-SEM (n = 231).

Con respecto a la Tecnología digital en el sistema judicial, el 83.5% de los encuestados reportó un nivel alto y solo el 2.2% un nivel bajo, lo que sugiere una percepción predominantemente favorable sobre el grado de incorporación tecnológica en el sistema judicial. De manera similar, la Eficiencia procesal también exhibió mayoritariamente niveles altos (76.6%), con un 18.6% en el nivel medio y apenas un 4.8% bajo, reflejando que los usuarios perciben una mejora tangible en la eficiencia procesal asociada al uso de tecnología.

Sin embargo, la Confianza institucional mostró un patrón más heterogéneo: el 45.9% de los participantes se ubicó en el nivel medio, el 36.4% en el nivel alto y el 17.7% en el nivel bajo. Este resultado indica que, a pesar de las mejoras percibidas en la operatividad del sistema, aún persisten reservas importantes sobre la transparencia e integridad del proceso judicial, lo cual podría representar una limitación en la cadena de valor generada por la digitalización judicial.

Figura 1. Niveles de medición sobre el modelo propuesto.



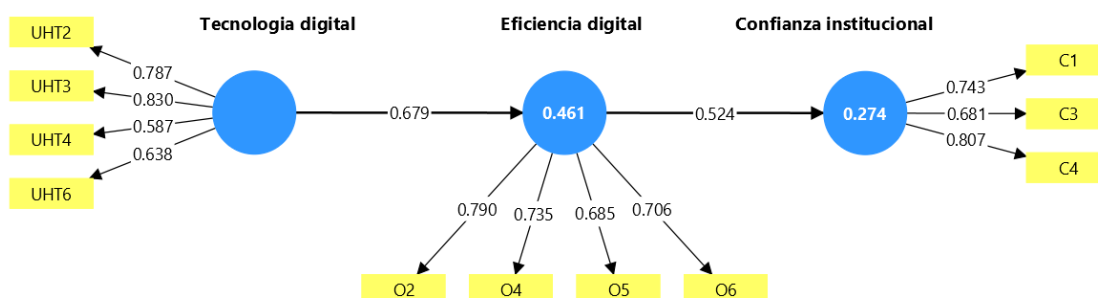
Evaluación del modelo

La evaluación del modelo estructural se realizó mediante PLS-SEM con bootstrapping (5,000 submuestras), permitiendo contrastar las hipótesis del modelo propuesto. La Figura 2 ilustra el modelo estructural con los coeficientes de trayectoria y los coeficientes de determinación (R^2) correspondientes a cada variable endógena.

El modelo explicó el 46.1% de la varianza en Eficiencia procesal ($R^2 = 0.461$) y el 27.4% en Confianza institucional ($R^2 = 0.274$). El primer valor se considera moderado-alto según los criterios de Hair et al. (2019), mientras que el segundo puede catalogarse como moderado, lo que indica que variables adicionales no contempladas en el modelo podrían contribuir a explicar la varianza residual en la percepción de transparencia.

La Tabla 3 muestra los resultados de la prueba de hipótesis del modelo propuesto. Se evaluaron dos relaciones causales mediante los estadísticos T y los valores p obtenidos por bootstrapping.

Figura 2. Modelo propuesto



Los resultados permiten confirmar ambas hipótesis del modelo con alta significancia estadística ($p < 0.001$ en ambos casos).

La primera hipótesis postulaba que el Tecnología digitales el sistema judicial tiene un efecto positivo y significativo sobre la Eficiencia procesal. El análisis estructural evidenció un coeficiente de trayectoria $\beta = 0.679$ ($M = 0.683$; $STDEV = 0.049$; $T = 13.927$; $p = 0.000$), lo que confirma una relación directa, fuerte y estadísticamente significativa. Este resultado sugiere que, a mayor adopción e integración de herramientas tecnológicas en el ámbito judicial, mayor es la percepción de eficiencia en la gestión de los tiempos y recursos procesales.

La segunda hipótesis sostenía que la Eficiencia procesal influye positivamente sobre la Percepción de transparencia y efectividad. Se obtuvo un coeficiente $\beta = 0.524$ ($M = 0.529$; $STDEV = 0.054$; $T = 9.759$; $p = 0.000$), confirmando una relación positiva y significativa de magnitud moderada-alta. Este hallazgo indica que la mejora en la eficiencia operativa del sistema judicial en términos de reducción de tiempos y optimización de recursos contribuye de manera significativa a que los ciudadanos y operadores jurídicos perciban el sistema como más transparente y efectivo.

En síntesis, los resultados del modelo estructural respaldan la hipótesis general de que la transformación digital del sistema judicial, representada por la incorporación de herramientas tecnológicas, genera efectos en cadena que primero mejoran la eficiencia operativa y, a través de esta, incrementan la percepción de transparencia e integridad institucional. Esta cadena causal es

estadísticamente robusta y teóricamente consistente con los planteamientos del modelo propuesto.

Tabla 3

Pruebas de hipótesis del modelo propuesto

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Optimización de tiempos _y recursos -> Percepción de transparencia_ y efectividad	0.524	0.529	0.054	9.759	0.000
Uso de herramientas tecnológicas_ en el sistema judicial -> Optimización de tiempos _y recursos	0.679	0.683	0.049	13.927	0.000

4.2. Discusión de Resultados

Discusión del Objetivo Específico 1: Influencia de la tecnología digital en la eficiencia procesal

Respecto al primer objetivo específico, que buscó evaluar la influencia de la adopción de tecnología digital en la mejora de la eficiencia procesal en el Poder Judicial de Tumbes, los resultados del modelo PLS-SEM evidenciaron una relación positiva, directa y estadísticamente significativa. El coeficiente de trayectoria obtenido fue $\beta = 0.679$ ($T = 13.927$; $p = 0.000$), con un coeficiente de determinación $R^2 = 0.461$ para la variable eficiencia procesal, lo que indica que el 46.1% de su varianza es explicada por la adopción de herramientas tecnológicas. En términos descriptivos, el 83.5% de los abogados encuestados reportó un nivel alto de percepción sobre el uso de tecnología digital en el sistema judicial,

mientras que el 76.6% percibió niveles altos de eficiencia procesal, confirmando una correspondencia empírica entre ambas variables.

Estos hallazgos son coherentes con los resultados de Sandoval (2025), quien, en su estudio sobre la Corte Superior de Justicia de San Martín, encontró una correlación positiva moderada ($Rho = 0.654$; $p = 0.000$) entre el nivel de digitalización y la reducción de la carga procesal, con un coeficiente de determinación del 42.77%, señalando que una mayor implementación digital se asocia con mayor eficiencia en la gestión de casos. Asimismo, el estudio de Hurtado (2021) en el distrito judicial de Yurimaguas reportó una correlación positiva muy fuerte ($r = 0.823$) entre la digitalización de servicios y la gestión administrativa, siendo la planificación la dimensión con mayor asociación (0.749). Por su parte, Panduro (2024), en el Callao, constató que herramientas como las notificaciones electrónicas redujeron los tiempos procesales de días a minutos, resultado que refuerza el mecanismo causal identificado en la presente investigación.

En el plano internacional, el World Justice Project (2022) documentó reducciones de hasta un 40% en tiempos procesales en países como Estonia, Singapur y Chile tras la implementación de plataformas digitales, lo que converge con la magnitud de la relación encontrada en Tumbes. Del mismo modo, Donayre (2025) identificó que el Sistema Integrado Judicial (SIJ) y las audiencias virtuales generaron mejoras significativas en la eficiencia operativa del Poder Judicial de Lima, aunque advirtió sobre la persistencia de brechas en capacitación e infraestructura que limitan su impacto pleno, observación que resuena con el contexto de Tumbes, donde el 70% de los abogados considera insuficiente su formación tecnológica (Colegio de Abogados de Tumbes, 2023).

Desde el enfoque teórico, estos resultados respaldan los postulados del Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) propuesto por Davis (1989), según el cual la utilidad percibida —es decir, la creencia del usuario de que la tecnología mejora su desempeño— es el principal determinante de su adopción efectiva. La percepción mayoritariamente favorable de los abogados sobre las herramientas tecnológicas (83.5% en nivel alto) refleja que la utilidad percibida es alta en el contexto judicial tumbesino, lo que se traduce en mejoras tangibles en la

eficiencia procesal. Igualmente, la Teoría de la Gestión Judicial de Steelman et al. (2004) sostiene que la eficiencia procesal no es un asunto exclusivamente normativo, sino fundamentalmente de gestión organizacional y uso eficiente de la tecnología, planteamiento que la presente investigación valida empíricamente a través del modelo estructural.

Las implicaciones de estos resultados son relevantes tanto para la gestión pública como para la política judicial. En primer lugar, se confirma que la inversión en digitalización judicial genera retornos medibles en eficiencia procesal, lo que justifica la priorización de recursos para la implementación de herramientas como el Expediente Judicial Electrónico (EJEC), las notificaciones automatizadas y los sistemas de gestión de casos en el Poder Judicial de Tumbes. En segundo lugar, dado que la relación tecnología-eficiencia depende de la capacidad de uso efectivo de dichas herramientas, se torna indispensable acompañar la inversión tecnológica con programas sostenidos de capacitación para jueces, magistrados y operadores jurídicos. Finalmente, la brecha digital entre zonas urbanas y rurales de Tumbes, donde el 90% de los trámites en distritos como Matapalo se realizan de manera presencial (INEI, 2023), representa una limitación estructural que podría estar moderando el impacto de la tecnología en la eficiencia a nivel regional, aspecto que futuras investigaciones deberían considerar.

Discusión del objetivo específico 2

Efecto de la eficiencia procesal en la confianza institucional

En cuanto al segundo objetivo específico, orientado a determinar el efecto de la eficiencia procesal en la percepción de confianza institucional hacia el Poder Judicial de Tumbes, los resultados del modelo estructural confirmaron la existencia de una relación positiva y estadísticamente significativa. El coeficiente de trayectoria fue $\beta = 0.524$ ($T = 9.759$; $p = 0.000$), con un $R^2 = 0.274$ para la variable confianza institucional, indicando que la eficiencia procesal explica el 27.4% de la varianza en la percepción de confianza. Descriptivamente, los resultados evidenciaron un patrón más heterogéneo en esta variable: mientras el 76.6% de los encuestados reportó niveles altos de eficiencia procesal, solo el 36.4% percibió niveles altos de confianza institucional, y el 45.9% se ubicó en un nivel medio. Esta brecha entre la percepción de eficiencia y la percepción de

confianza sugiere que, si bien la mejora en los tiempos y recursos procesales contribuye positivamente a la legitimidad institucional, existen otros factores — como la corrupción percibida, la imparcialidad y la cultura institucional— que continúan limitando la construcción de confianza plena en el sistema judicial.

Estos hallazgos dialogan con la literatura disponible en el campo. Panduro (2024) encontró en el Callao que el sistema de citas electrónicas, aunque funcional, no logró superar la preferencia ciudadana por la atención presencial, argumentando que la confianza en los sistemas digitales requiere ser construida progresivamente y que va más allá de la eficiencia técnica, involucrando factores culturales y relacionales. En este mismo sentido, Donayre (2025) identificó en Lima que, pese a las mejoras en celeridad y transparencia logradas mediante la digitalización, persiste una paradoja: muchos usuarios reconocen la mayor eficiencia del sistema pero mantienen reservas sobre su imparcialidad y confiabilidad, lo que es consistente con el patrón observado en Tumbes donde el 81% de la población aún desconfía de la actuación de los jueces (Defensoría del Pueblo, 2023).

En perspectiva comparada, Costa y Zolo (2022) documentaron en Italia que el 65% de los abogados considera que la digitalización no ha aumentado la transparencia judicial, evidenciando que la eficiencia operativa por sí sola no es suficiente para modificar percepciones consolidadas de desconfianza. Este hallazgo internacional refuerza la interpretación de los datos tumbesinos: la relación eficiencia-confianza, aunque positiva y significativa, es de magnitud moderada ($\beta = 0.524$), lo cual indica que la eficiencia es un mecanismo necesario pero no suficiente para reconstruir la legitimidad institucional del Poder Judicial. El estudio de Van Dijke y Verboon (2010) aporta una perspectiva complementaria al demostrar que la equidad procesal incrementa significativamente el cumplimiento normativo y la confianza, especialmente entre ciudadanos con baja confianza previa, sugiriendo que las poblaciones con mayor desconfianza —como la de Tumbes— son, paradójicamente, las más sensibles a señales de equidad y eficiencia, lo que amplifica el impacto potencial de las mejoras procesales.

Desde el marco teórico, los resultados respaldan la Teoría del Desempeño Institucional de Mishler y Rose (2001), que propone que la confianza en las

instituciones se fundamenta en la evaluación racional que hacen los ciudadanos sobre su eficiencia, integridad y capacidad de respuesta. En este caso, la mejora en la eficiencia procesal —en cuanto reducción de retrasos, automatización de notificaciones y gestión digital de expedientes— actúa como una señal observable de desempeño institucional positivo que se traduce en mayor confianza. Asimismo, la Teoría de la Legitimidad Institucional de Tyler (2006) complementa este análisis al postular que la confianza se construye no solo a través de resultados concretos, sino también mediante la percepción de que los procedimientos son imparciales y justos. En Tumbes, donde la corrupción y la parcialidad son percibidas como sistémicas, la eficiencia tecnológica contribuye parcialmente a la legitimidad, pero la transformación de la confianza requiere adicionalmente reformas en la gobernanza, la rendición de cuentas y la ética judicial.

Las implicaciones prácticas de estos resultados son de considerable relevancia para la gestión pública judicial. El $R^2 = 0.274$ indica que existe un 72.6% de varianza en la confianza institucional que no es explicada por la eficiencia procesal y que responde a otros factores, tales como la percepción de corrupción, la imparcialidad en la designación de jueces, la cobertura mediática y el capital social de la región. Esto supone que los esfuerzos de digitalización deben ir acompañados de estrategias complementarias orientadas a fortalecer la transparencia institucional —como la publicación proactiva de sentencias y resoluciones—, reducir la discrecionalidad en la selección de magistrados y establecer mecanismos efectivos de rendición de cuentas. Para el caso de Tumbes, donde el 22% de los ciudadanos afectados por un delito inicia acciones legales (INEI, 2022), reconstruir la confianza es un prerrequisito para incrementar el acceso efectivo a la justicia y reducir la impunidad estructural.

El objetivo general de la investigación fue analizar de qué manera la adopción de tecnología digital en el Poder Judicial del departamento de Tumbes incide en la confianza institucional, considerando el rol mediador de la eficiencia procesal. Los resultados del modelo PLS-SEM permitieron confirmar estadísticamente la cadena causal propuesta: la tecnología digital influye positivamente sobre la eficiencia procesal ($\beta = 0.679$; $p = 0.000$), y esta, a su vez, impacta positivamente sobre la confianza institucional ($\beta = 0.524$; $p = 0.000$). Ambas hipótesis fueron

aceptadas con alta significancia estadística, lo que valida el modelo de mediación propuesto. El modelo explica el 46.1% de la varianza en eficiencia procesal y el 27.4% de la varianza en confianza institucional, valores que se interpretan como moderados a moderado-altos según los criterios de Hair et al. (2019), y que son consistentes con la complejidad del fenómeno estudiado.

Estos hallazgos son congruentes con los de Kim y Lee (2021), quienes, en un análisis comparativo internacional de reformas judiciales en la era digital, identificaron que la eficiencia operativa generada por las plataformas tecnológicas actúa como mecanismo mediador entre la modernización del sistema y la legitimidad percibida por la ciudadanía. De manera análoga, el estudio de Chawla et al. (2023) sobre la adopción de tecnología financiera en India demostró que la confianza percibida media parcialmente la relación entre la seguridad tecnológica y la adopción efectiva, reafirmando el rol central de las variables mediadoras en los procesos de transformación digital. En el ámbito judicial peruano, Cotillo (2021) reportó que la implementación del EJEC redujo los tiempos de resolución en un 30%, lo que se tradujo en mejoras perceptibles en la valoración ciudadana del sistema, aunque sin alcanzar niveles de confianza plena, hallazgo que replica el patrón observado en Tumbes.

La teoría que mejor encuadra estos resultados es la Teoría de la Modernización Institucional de North (1990), que sostiene que las instituciones evolucionan a través de cambios incrementales en sus reglas formales e informales, y que la tecnología puede acelerar este proceso cuando se acompaña de adaptaciones culturales y organizacionales. En el contexto del Poder Judicial de Tumbes, la digitalización representa una transformación en las reglas formales —nuevos procedimientos, sistemas electrónicos, expedientes digitales— que mejora la eficiencia, pero que aún no ha permeado suficientemente las reglas informales —la cultura de desconfianza, los hábitos analógicos, la percepción de impunidad— que condicionan la confianza institucional. Este análisis es coherente con la advertencia de Espinoza (2021) sobre la resistencia cultural como principal obstáculo para la digitalización judicial en Lima Norte, fenómeno que se reproduce con mayor intensidad en contextos periféricos como Tumbes, donde la capacitación tecnológica es percibida como inexistente o insuficiente por el 70% de los abogados.

Adicionalmente, la Teoría de la Confianza Organizacional de Zucker (1986) permite interpretar la naturaleza de la confianza generada por la eficiencia tecnológica como una confianza basada en el proceso —es decir, sustentada en la percepción de que el sistema opera de manera estandarizada, predecible y transparente— más que en la confianza característica —basada en el conocimiento y credibilidad personal del operador judicial—. Esta distinción es relevante porque sugiere que la tecnología puede, a largo plazo, institucionalizar la confianza en el sistema por encima de la dependencia de actores individuales, reduciendo así la vulnerabilidad del sistema a prácticas corruptas. Sin embargo, para que este mecanismo opere plenamente en Tumbes, es indispensable que la digitalización avance de manera equitativa, cubriendo también los juzgados de zonas rurales donde actualmente solo el 35% cuenta con plataformas electrónicas funcionales.

Las implicaciones generales de estos hallazgos para la gestión pública son de carácter estratégico. En primer lugar, se confirma que la digitalización judicial no es un fin en sí mismo, sino un medio que genera valor institucional a través de la eficiencia procesal, la cual, a su vez, construye confianza ciudadana de manera gradual. Esta cadena causal demanda una planificación integral que vincule inversión tecnológica, fortalecimiento de capacidades humanas y reformas en gobernanza institucional. En segundo lugar, el hecho de que la confianza institucional presente aún niveles medios y bajos en un contexto de alta percepción de uso tecnológico advierte sobre la existencia de un rezago en la transformación cultural del sistema judicial, que no puede ser resuelto únicamente mediante la modernización de infraestructuras digitales. Finalmente, la presente investigación abre líneas futuras de indagación orientadas a identificar los factores adicionales que explican el 72.6% de varianza residual en la confianza institucional, así como a explorar el papel de variables moderadoras como la brecha digital territorial, el nivel educativo de los usuarios y la cobertura mediática del sistema judicial en regiones como Tumbes.

V. CONCLUSIONES

1. Se confirma Hg. La cadena causal tecnología → eficiencia → confianza es estadísticamente robusta. Se concluye que el potencial transformador de la digitalización está condicionado por tres factores: universalidad de cobertura tecnológica, calidad de la implementación con capacitación efectiva, y complementariedad con reformas de gobernanza, transparencia y lucha contra la corrupción.
2. Se confirma la hipótesis He1. La relación es positiva y significativa ($\beta = 0.679$; $p = 0.000$; $R^2 = 0.461$). El 83.5% de abogados percibe uso alto de tecnología y el 76.6% percibe alta eficiencia. Se concluye que la digitalización genera mejoras concretas en agilidad procesal, aunque la brecha digital rural y la falta de capacitación limitan su alcance pleno en toda la región.
3. Se confirma He2 ($\beta = 0.524$; $p = 0.000$; $R^2 = 0.274$). Se identifica una brecha crítica: 76.6% percibe alta eficiencia, pero solo 36.4% percibe alta confianza. Se concluye que la eficiencia es necesaria pero insuficiente para construir confianza, ya que el 72.6% de varianza residual responde a factores como corrupción, imparcialidad y cultura institucional que requieren reformas complementarias.

VI. RECOMENDACIONES

Para el Objetivo Específico 1

Fortalecer la adopción de tecnología digital para mejorar la eficiencia procesal

A partir de la confirmación empírica de que la tecnología digital influye positiva y significativamente sobre la eficiencia procesal ($\beta = 0.679$; $p = 0.000$; $R^2 = 0.461$), se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas principalmente al Poder Judicial de Tumbes, al Ministerio de Justicia y al Consejo Ejecutivo del Poder Judicial:

1. Ampliar la cobertura de infraestructura tecnológica hacia los juzgados rurales.

El Poder Judicial de Tumbes, en coordinación con el Ministerio de Justicia y el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, debe priorizar la dotación de equipos informáticos actualizados, conectividad a internet de banda ancha y servidores locales en los juzgados de los distritos de Zarumilla, Casitas, Matapalo y otras zonas rurales de la región. Actualmente, solo el 35% de los juzgados de Tumbes cuenta con plataformas electrónicas funcionales frente al 62% en Lima Metropolitana (Ministerio de Justicia, 2023), lo que constituye una brecha que limita directamente el impacto de la digitalización sobre la eficiencia procesal en el conjunto de la región. Se recomienda establecer un plan de inversión gradual con metas anuales verificables que permita alcanzar una cobertura mínima del 80% en un horizonte de tres años.

2. Implementar programas continuos y obligatorios de capacitación tecnológica para operadores judiciales.

El Poder Judicial de Tumbes debe diseñar e implementar un programa permanente de formación en competencias digitales dirigido a jueces, secretarios, asistentes judiciales y abogados litigantes. El 70% de los abogados locales considera que la capacitación en tecnologías judiciales es inexistente o

insuficiente (Colegio de Abogados de Tumbes, 2023), lo que representa el principal obstáculo para traducir la disponibilidad tecnológica en eficiencia procesal real. Dicho programa debe incluir módulos específicos sobre el uso del Expediente Judicial Electrónico (EJEC), los sistemas de notificación electrónica (SINOE), la mesa de partes virtual y las audiencias virtuales, y debe contemplar modalidades presenciales y virtuales para garantizar su accesibilidad en zonas remotas. Se recomienda que este programa sea diseñado en alianza con la Academia de la Magistratura (AMAG) y el Colegio de Abogados de Tumbes.

3. Consolidar y actualizar el uso del Expediente Judicial Electrónico (EJEC) en todos los juzgados de Tumbes.

Se recomienda que el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial de Tumbes establezca una hoja de ruta para la migración integral hacia el EJEC en todas las especialidades judiciales —civil, penal, laboral y familia—, eliminando progresivamente el uso del papel como soporte principal de los actuados procesales. La experiencia nacional reportada por Cotillo (2021) evidenció que la implementación del EJEC redujo los tiempos de resolución de casos civiles en un 30% en Lima, resultado que el presente estudio sugiere podría replicarse en Tumbes si se corrigen las brechas de infraestructura y capacitación. Para ello, se recomienda desarrollar protocolos de gestión de cambio que atiendan la resistencia cultural al uso de plataformas digitales documentada en juzgados de otras regiones (Espinoza, 2021), incluyendo acompañamiento técnico in situ durante los primeros meses de implementación.

4. Establecer indicadores de eficiencia procesal vinculados al uso de herramientas digitales.

El Poder Judicial de Tumbes debe desarrollar un sistema de indicadores de desempeño que mida de manera sistemática la relación entre el grado de uso de herramientas tecnológicas y los resultados en eficiencia procesal, incluyendo tiempos promedio de resolución por especialidad, tasas de notificaciones electrónicas exitosas y porcentaje de expedientes gestionados digitalmente. Estos indicadores deben ser reportados públicamente con periodicidad semestral para facilitar la rendición de cuentas y permitir la

identificación oportuna de brechas y retrocesos. La disponibilidad de datos transparentes y actualizados no solo fortalecerá la gestión interna, sino que también contribuirá a construir confianza ciudadana en la institución.

Para el Objetivo Específico 2

Fortalecer la eficiencia procesal como palanca de confianza institucional

En respuesta al hallazgo de que la eficiencia procesal influye positivamente sobre la confianza institucional ($\beta = 0.524$; $p = 0.000$), pero que esta relación explica solo el 27.4% de la varianza en confianza, dejando un amplio margen de mejora vinculado a otros factores, se formulan las siguientes recomendaciones dirigidas al Poder Judicial de Tumbes, a la Defensoría del Pueblo y a los gobiernos regional y local:

5. *Implementar mecanismos de transparencia activa en la gestión judicial.*

El Poder Judicial de Tumbes debe fortalecer la transparencia institucional mediante la publicación proactiva y oportuna de resoluciones, sentencias y estadísticas de desempeño en un portal de acceso público y de fácil navegación. Esta medida responde a la evidencia de que, aunque el 76.6% de los abogados percibe alta eficiencia procesal, solo el 36.4% reporta niveles altos de confianza institucional, brecha que refleja la persistencia de percepciones de opacidad y parcialidad en el sistema. La transparencia activa —entendida no solo como cumplimiento de obligaciones legales de publicidad, sino como una estrategia proactiva de comunicación institucional— permite a los ciudadanos verificar por sí mismos la calidad e imparcialidad de las decisiones judiciales, lo que, según Tyler (2006), es un factor determinante en la construcción de confianza basada en el proceso.

6. *Fortalecer los mecanismos de control y sanción de la corrupción judicial en Tumbes.*

La Oficina de Control de la Magistratura (OCMA) y la Oficina Desconcentrada de Control de la Magistratura (ODECMA) de Tumbes deben intensificar sus labores de supervisión, investigación y sanción de actos de corrupción en el sistema judicial regional. La investigación de 15 casos de presunto cohecho en juzgados de Tumbes durante 2022 (Fiscalía de la Nación, 2023) y el hecho de

que el 81% de los tumbesinos considera que los jueces actúan con parcialidad (Defensoría del Pueblo, 2023) evidencian que la corrupción percibida es el principal factor que limita la conversión de eficiencia procesal en confianza institucional. Se recomienda la implementación de canales digitales anónimos y seguros para la denuncia de irregularidades, así como la difusión pública de los resultados de los procesos disciplinarios, como medida disuasoria y de rendición de cuentas.

7. Diseñar estrategias de comunicación institucional que visibilicen las mejoras en eficiencia procesal ante la ciudadanía.

El Poder Judicial de Tumbes debe implementar una estrategia de comunicación institucional orientada a informar a la ciudadanía sobre los avances concretos en eficiencia procesal derivados de la digitalización. Dado que la confianza institucional se construye también a través de la percepción de las mejoras —no solo de las mejoras en sí mismas—, es fundamental que los logros alcanzados sean comunicados de manera clara, accesible y verificable. Esta estrategia debe contemplar el uso de redes sociales, medios de comunicación locales y espacios de atención ciudadana para difundir indicadores de tiempos de resolución, tasas de digitalización y otros datos de desempeño que permitan a la población constatar objetivamente los beneficios de la transformación digital del sistema judicial.

8. Promover la participación ciudadana en el seguimiento del desempeño judicial.

La Defensoría del Pueblo y las organizaciones de la sociedad civil de Tumbes deben promover mecanismos de veeduría ciudadana sobre el desempeño del Poder Judicial, incluyendo observatorios de justicia, encuestas periódicas de satisfacción de usuarios y espacios de diálogo entre operadores judiciales y representantes de la ciudadanía. La evidencia demuestra que la inclusividad procedimental —es decir, la participación de actores diversos en la supervisión y evaluación del sistema— puede incrementar el apoyo ciudadano a las instituciones incluso en contextos de baja confianza (Gomm et al., 2024). En el caso específico de Tumbes, donde solo el 22% de los ciudadanos afectados por un delito inicia acciones legales (INEI, 2022), fortalecer los canales de

participación ciudadana contribuirá a reducir la impunidad y a reconstruir el vínculo entre la institución judicial y la comunidad.

Para el Objetivo General

Articular una estrategia integral de digitalización, eficiencia y confianza institucional

A partir de la confirmación del modelo de mediación completo —tecnología digital → eficiencia procesal → confianza institucional— y reconociendo que la transformación de la confianza institucional exige una intervención sistémica que va más allá de la dimensión tecnológica, se formulan las siguientes recomendaciones de carácter estratégico e integrador, dirigidas al Poder Judicial del Perú, al Ministerio de Justicia, al Gobierno Regional de Tumbes y a la comunidad académica:

9. Diseñar e implementar un Plan Estratégico de Transformación Digital Judicial para Tumbes con enfoque de equidad territorial.

El Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, en coordinación con el Gobierno Regional de Tumbes y el Ministerio de Justicia, debe elaborar un Plan Estratégico de Transformación Digital Judicial específico para la región, con metas, plazos, presupuestos y responsables claramente definidos. Este plan debe adoptar un enfoque de equidad territorial que garantice que los beneficios de la digitalización lleguen no solo a los juzgados urbanos de Tumbes ciudad, sino también a las sedes judiciales de Zarumilla, Casitas, Matapalo y otras zonas rurales con alta vulnerabilidad y escaso acceso a la justicia. El plan debe integrar los tres ejes del modelo validado: inversión en infraestructura tecnológica, fortalecimiento de competencias digitales y reformas en gobernanza institucional, articulándolos de manera coherente y sinérgica para maximizar su impacto sobre la eficiencia y la confianza ciudadana.

10. Establecer una política institucional de gestión del cambio cultural en el Poder Judicial de Tumbes.

La implementación sostenible de la transformación digital requiere que el Poder Judicial de Tumbes desarrolle una política explícita de gestión del cambio cultural orientada a superar la resistencia institucional a las nuevas tecnologías y a consolidar una cultura organizacional de innovación, transparencia y orientación al ciudadano. Los estudios de Espinoza (2021) y Donayre (2025) coinciden en señalar que la resistencia cultural —especialmente entre funcionarios de mayor antigüedad— es uno de los principales obstáculos para la digitalización judicial en el Perú. Esta política debe incluir programas de sensibilización sobre los beneficios de la transformación digital, incentivos para los juzgados con mejores índices de adopción tecnológica y eficiencia, y mecanismos de acompañamiento para los operadores judiciales que enfrentan mayores dificultades en la transición.

11. Integrar la eficiencia procesal y la confianza institucional como ejes transversales en la planificación del Poder Judicial de Tumbes.

Se recomienda que el Poder Judicial de Tumbes incorpore formalmente la mejora de la eficiencia procesal y la reconstrucción de la confianza institucional como objetivos estratégicos transversales en su Plan Operativo Institucional (POI) y en su Plan Estratégico Institucional (PEI). Para ello, deben establecerse indicadores específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con plazos definidos (SMART) para ambas dimensiones, que permitan monitorear el progreso de la transformación digital más allá de los indicadores puramente tecnológicos. La vinculación explícita entre digitalización, eficiencia y confianza en los instrumentos de planificación institucional garantizará que las decisiones de inversión y gestión se orienten hacia los resultados que tienen mayor impacto en la percepción ciudadana del sistema judicial.

12. Promover investigaciones futuras que amplíen y profundicen el modelo causal propuesto.

La presente investigación constituye un primer aporte empírico sobre la cadena causal tecnología-eficiencia-confianza en el contexto judicial tumbesino, pero abre importantes líneas de indagación que deben ser exploradas en estudios

posteriores. Se recomienda a la comunidad académica y a las instituciones de educación superior de la región desarrollar investigaciones que: (a) identifiquen los factores que explican el 72.6% de varianza residual en la confianza institucional no capturada por el modelo, incluyendo variables como la percepción de corrupción, la calidad de las resoluciones y el acceso diferenciado por grupos poblacionales; (b) evalúen la evolución longitudinal de la relación tecnología-eficiencia-confianza para capturar dinámicas temporales que un diseño transversal no permite observar; (c) amplíen la muestra a otros actores del sistema judicial —jueces, secretarios, justiciables— para contrastar perspectivas y obtener una visión más integral del fenómeno; y (d) realicen estudios comparativos entre regiones con diferentes niveles de digitalización judicial para identificar factores contextuales moderadores de las relaciones encontradas.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Almond, GA, y Verba, S. (1963). *La cultura cívica: Actitudes políticas y democracia en cinco naciones* . Princeton University Press.
- Bailey, J. (2020). La digitalización de los tribunales y el acceso a la justicia. *Revista Internacional de Administración de Tribunales*, 11 (2), 1-10.
- Baron, RM y Kenny, DA (1986). La distinción entre variables moderadoras y mediadoras en la investigación en psicología social: Consideraciones conceptuales, estratégicas y estadísticas. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>
- Benesh, SC (2006). Comprensión de la confianza pública en los tribunales estadounidenses. *Journal of Politics*, 68 (3), 697-707.
- Benesh, SC, y Howell, SE (2001). Confianza en los tribunales: Una comparación entre usuarios y no usuarios. *Ciencias del Comportamiento y el Derecho*, 19 (2), 199-214.
- Breyer, S. (2019). *La corte y el mundo: El derecho estadounidense y las nuevas realidades globales* . Libros antiguos.
- Cavalcanti, DR, Oliveira, T. y Santini, FO (2022). Impulsores de la adopción de la transformación digital: ponderación y metanálisis. [Información de publicación no proporcionada].
- Colegio de Abogados de Tumbes. (2023). *Encuesta sobre capacitación tecnológica en abogados tumbesinos* . Informe interno.
- Consejo Nacional de la Magistratura. (2022). *Informe estadístico sobre carga procesal en el Poder Judicial 2021* . <https://www.cnm.gob.pe>
- Cordella, A., y Contini, F. (2020). *Tecnologías digitales para una mejor justicia: Un conjunto de herramientas para la acción* . Grupo del Banco Mundial.
- Costa, M., y Zolo, D. (2022). Justicia digital en Italia: Perspectivas de los abogados sobre la transparencia y la eficiencia. *Revista Internacional de Derecho y Tecnologías de la Información*, 30 (3), 245-267. <https://doi.org/10.1093/ijlit/eaac012>

- Cotillo, J. (2021). Impacto del expediente judicial electrónico en la eficiencia de los juzgados civiles de Lima. *Revista Peruana de Ciencia Política*, 8 (2), 45-67.
- Corte Superior de Justicia de Tumbes. (2022). *Informe anual de carga procesal y tiempos de resolución* .
- Dakolias, M. (1999). *Desempeño de los tribunales en el mundo: Una perspectiva comparativa* . Publicaciones del Banco Mundial.
- Davis, FD (1989). Utilidad percibida, facilidad de uso percibida y aceptación de las tecnologías de la información por parte de los usuarios. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340.
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Encuesta nacional sobre percepciones de corrupción en el sistema judicial* . <https://www.defensoria.gob.pe>
- Defensoría del Pueblo. (2023). *Percepción de imparcialidad judicial en regiones fronterizas del Perú* . <https://www.defensoria.gob.pe>
- DeLone, WH, y McLean, ER (2016). Medición del éxito de los sistemas de información. *Fundamentos y tendencias en sistemas de información*, 2 (1), 1-116.
- Donayre Lagones, SS (2025). Transformación digital en la administración de justicia de las partes procesales en Lima, 2024. [Información de publicación no proporcionada].
- Espinoza Palo, AB (2021). El avance en la implementación de políticas públicas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. [Información de publicación no proporcionada].
- Fabri, M., y Contini, F. (2021). *Justicia digital: Tecnología y Estado de derecho* . Oxford University Press.
- Feld, LP, y Voigt, S. (2003). Crecimiento económico e independencia judicial: Evidencia transnacional utilizando un nuevo conjunto de indicadores. *Revista Europea de Economía Política*, 19 (3), 497-527.
- Fiscalía de la Nación. (2023). *Reporte de casos de corrupción en el Poder Judicial: Región Tumbes* . <https://www.mpfm.gob.pe>
- Fix-Fierro, H. (2006). *Tribunales, justicia y eficiencia: Un estudio sociojurídico de la racionalidad económica en la adjudicación* . Hart Publishing.

- García, J., & Fernández, R. (2020). Tecnología y confianza en la justicia: Un análisis correlacional en España. *Revista de Administración Pública*, 212 (1), 45-68.
- García, JF (2018). La gestión judicial: Sus límites y posibilidades en la reforma judicial. *Reforma Judicial: Revista Mexicana de Justicia*, 12 , 137-157.
- Gibson, JL (2007). La legitimidad de la Corte Suprema de Estados Unidos en un sistema político polarizado. *Revista de Estudios Jurídicos Empíricos*, 4 (3), 507-538.
- Gibson, JL, y Caldeira, GA (2009). ¿Conocer la Corte Suprema? Una reconsideración de la ignorancia pública sobre el alto tribunal. *The Journal of Politics*, 71 (2), 429-441.
- Gibson, JL, Caldeira, GA, y Spence, LK (2014). El rol de la teoría en el diseño experimental: Experimentos sin aleatorización. *Análisis Político*, 10 (4), 362-375.
- Hamm, JA, Pytlik Zillig, LM, Tomkins, AJ, Herian, MN, Bornstein, BH y Neeley, EM (2011). Explorando los componentes separables de la confianza institucional. *Ciencias del Comportamiento y el Derecho*, 29 (1), 95-115.
- Hurtado Flores, KT (2021). Gestión administrativa de justicia y digitalización de los servicios en el distrito judicial de Yurimaguas, 2021. [Información de publicación no proporcionada].
- INEI. (2022). *Encuesta Nacional de Seguridad Ciudadana 2022* . Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- INEI. (2023a). *Estadísticas de acceso a tecnologías de la información en el sector justicia* . Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- INEI. (2023b). *Indicadores de acceso a justicia en zonas rurales de Tumbes* . Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- INEI. (2023c). *Indicadores de acceso a justicia y tecnología en Tumbes* . Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Inglehart, R. (1997). *Modernización y posmodernización: Cambio cultural, económico y político en 43 sociedades* . Princeton University Press.
- Inglehart, R., y Welzel, C. (2005). *Modernización, cambio cultural y democracia: La secuencia del desarrollo humano* . Cambridge University Press.

- Johnston, CD, y Bartels, BL (2010). Sensacionalismo y sobriedad: Exposición mediática diferencial y actitudes hacia los tribunales estadounidenses. *Public Opinion Quarterly*, 74 (2), 260-285.
- Kaplow, L., y Shavell, S. (2002). Análisis económico del derecho. En *Handbook of Public Economics* (Vol. 3, págs. 1661-1784). Elsevier.
- Kim, S., y Lee, J. (2021). Reformas judiciales en la era digital: Un análisis transnacional. *Government Information Quarterly*, 38 (4), 101-115. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101615>
- Kumar, R., Sachan, A. y Mukherjee, A. (2018). Enfoque cualitativo para determinar la experiencia del usuario en servicios de gobierno electrónico. *Computers in Human Behavior*, 71 , 299-306.
- Latinobarómetro. (2021). *Informe anual 2021: Confianza en instituciones en América Latina* . <https://www.latinobarometro.org>
- Levi, M. y Stoker, L. (2000). Confianza política y confiabilidad. *Revista Anual de Ciencias Políticas*, 3 (1), 475-507. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.3.1.475>
- Lupo, G., y Bailey, J. (2022). *La transformación digital de los tribunales en Europa: Hacia una hoja de ruta para su implementación* . Comisión Europea para la Eficiencia de la Justicia.
- Mergel, I., Edelmann, N. y Haug, N. (2019). Definición de la transformación digital: Resultados de entrevistas a expertos. *Government Information Quarterly*, 36 (4), Artículo 101385.
- Ministerio de Justicia. (2023). *Diagnóstico de implementación tecnológica en juzgados del Perú* . <https://www.minjus.gob.pe>
- Mishler, W. y Rose, R. (2001). ¿Cuáles son los orígenes de la confianza política? Prueba de teorías institucionales y culturales en sociedades poscomunistas. *Estudios Políticos Comparados*, 34 (1), 30-62.
- Newton, K., y Zmerli, S. (2011). Tres formas de confianza y su asociación. *Revista Europea de Ciencias Políticas*, 3 (2), 169-200.
- North, DC (1990). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico* . Cambridge University Press.
- OCDE. (2021). *Marco de desempeño judicial de la OCDE* . Publicaciones de la OCDE. <https://doi.org/10.1787/9d3b7aef-en>

- Palumbo, G., Giupponi, G., Nunziata, L., y Mora-Sanguinetti, JS (2013). Desempeño judicial y sus determinantes: Una perspectiva transnacional. *Documentos de Política Económica de la OCDE*, 5, 1-35.
- Panduro Osorio, JL (2024). Gestión de sistemas informáticos y satisfacción en la atención al ciudadano post pandemia en entidades estatales de administración de justicia Callao, 2021 - 2023. [Información de publicación no proporcionada].
- Pastor, S. (2005). *Cifrar y descifrar: Manual para generar, recopilar, difundir y homologar estadísticas e indicadores judiciales*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas.
- Pastor, S., & Maspóns, L. (2020). *Cifrar y descifrar: Indicadores judiciales para las Américas*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas.
- Peña Jumba, A. (2019). *Tecnología y justicia en el Perú: Desafíos éticos y jurídicos*. Fondo Editorial PUCP.
- Poder Judicial del Perú. (2020). *Memoria anual 2020: Implementación de juicios virtuales durante la COVID-19*. <https://www.pj.gob.pe>
- Posner, RA (2007). *Análisis económico del derecho* (7.ª ed.). Aspen Publishers.
- Putnam, RD (2000). *Jugar solo a los bolos: El colapso y el resurgimiento de la comunidad estadounidense*. Simon & Schuster.
- Reiling, D. (2020). Tribunales e inteligencia artificial. *Revista Internacional de Administración de Tribunales*, 11 (2), 1-10.
- Rogers, EM (2003). *Difusión de innovaciones* (5.ª ed.). Free Press.
- Rosa, J., Teixeira, C. y Pinto, JS (2017). Factores de riesgo en los sistemas de información de justicia electrónica. *Government Information Quarterly*, 34 (3), 421-435.
- Rothstein, B. y Stolle, D. (2008). El Estado y el capital social: Una teoría institucional de la confianza generalizada. *Comparative Politics*, 40 (4), 441-459.
- Sandoval Grandez, S. (2025). Digitalización y carga procesal en la Corte Superior de Justicia de San Martín, sede Alto Amazonas - 2024. [Información de publicación no proporcionada].
- Sourdin, T. (2020). *El juez digital: Tecnología y justicia*. Springer.

- Steelman, DC, Goerdts, JA, y McMillan, JE (2004). *Gestión del flujo de casos: El núcleo de la gestión judicial en el nuevo milenio* . Centro Nacional de Tribunales Estatales.
- Susskind, R. (2019). *Tribunales en línea y el futuro de la justicia* . Oxford University Press.
- Taruffo, M. (2009). *Páginas sobre justicia civil: Proceso y derecho* . Marcial Pons.
- Transparencia Internacional Perú. (2022). *Índice de percepción de la corrupción 2022: Perú* . <https://www.transparencia.org.pe>
- Transparencia Internacional. (2023). *Índice de Percepción de la Corrupción 2022*. <https://www.transparency.org>
- Tyler, TR (2006). *Por qué la gente obedece la ley* . Princeton University Press.
- Van Dijk, J. (2020). *La brecha digital* . Polity Press.
- Velicogna, M. (2018). Justicia electrónica en Europa: De las experiencias nacionales a la prestación de servicios transfronterizos en la UE. *Revista Internacional de Administración de Tribunales*, 9 (3), 1-13.
- Venkatesh, V., Morris, MG, Davis, GB y Davis, FD (2003). Aceptación de las tecnologías de la información por parte de los usuarios: Hacia una visión unificada. *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.
- Proyecto de Justicia Mundial (2022). *Índice del Estado de Derecho 2022*. <https://worldjusticeproject.org>
- Zhang, J., Liu, W., Feng, X., Li, J., Wu, Y., Tao, L., He, L., Yu, X. y Shen, Z. (sf). [Título no proporcionado]. [Información de publicación no proporcionada].
- Zucker, LG (1986). Producción de confianza: Fuentes institucionales de la estructura económica. *Investigación en Comportamiento Organizacional*, 8 , 53-111.
- Zuckerman, AAS (1999). *Justicia civil en crisis: Perspectivas comparativas del procedimiento civil* . Oxford University Press.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General:	Hipótesis General:	Objetivo General:	Variable 01:		
¿De qué manera la adopción de tecnología digital en el Poder Judicial del departamento de Tumbes incide en la confianza institucional, considerando el rol mediador de la eficiencia procesal?	Hg: La eficiencia procesal media la relación entre la tecnología digital y la confianza institucional.	Analizar de qué manera la adopción de tecnología digital en el Poder Judicial del departamento de Tumbes incide en la confianza institucional, considerando el rol mediador de la eficiencia procesal, en el poder judicial de Tumbes.	Tecnología digital Eficiencia procesal Confianza institucional	Tecnología digital Eficiencia procesal Confianza institucional	Tipos de Investigación: Descriptiva Explicativo Diseño de la Investigación: No experimental transversal Población: Abogados colegiados del departamento de Tumbes
Problemas Específicos	Hipótesis Específicos	Objetivos Específicos	Variable 02:	Calificaciones	
¿ PE ₁ : ¿Cómo influye la adopción de tecnología digital en la mejora de la eficiencia procesal	He ₁ : La adopción de tecnología digital en el Poder Judicial incide positivamente en la eficiencia procesal (menos retrasos, optimización de recursos).	OE ₁ : Evaluar la influencia de la adopción de tecnología digital en la mejora de la eficiencia procesal en el poder judicial de Tumbes.	Rendimiento académico		Muestra: 236 abogados colegiados del departamento de Tumbes. Técnicas: Encuesta por cuestionario
PE ₂ : ¿Qué efecto tiene la eficiencia procesal en la percepción de confianza institucional hacia el Poder Judicial de Tumbes?	He ₂ : La eficiencia procesal tiene un efecto positivo significativo en la confianza institucional hacia el sistema judicial.	OE ₂ : Determinar el efecto de la eficiencia procesal en la percepción de confianza institucional hacia el Poder Judicial de Tumbes.			Diseño de la Investigación: No experimental transversal

ANEXO 2: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Instrumentos
Tecnología Digital	Conjunto de herramientas, sistemas y plataformas digitales implementadas en el Poder Judicial para mejorar los procesos judiciales.	Grado de adopción, accesibilidad y efectividad del uso de herramientas tecnológicas en el sistema judicial, medido por percepciones sobre actualización, capacitación, agilidad, suficiencia, innovación, facilidad de uso y obstáculos en infraestructura.	Tecnología Digital	Cuestionario: Preguntas 1-7 de "Tecnología Digital" (escala Likert 1-5)
Eficiencia Procesal	Capacidad del sistema judicial para resolver casos de manera rápida, oportuna y con un uso óptimo de recursos, reduciendo retrasos y costos.	Nivel de optimización de tiempos y recursos, evaluado por percepciones sobre plazos razonables, automatización de notificaciones, gestión de expedientes, reducción de burocracia, seguimiento en tiempo real, mejora general y persistencia de retrasos.	Eficiencia Procesal	Cuestionario: Preguntas 1-7 de "Eficiencia Procesal" (escala Likert 1-5)
Confianza Institucional	Percepción positiva que los ciudadanos y actores del sistema tienen hacia el Poder Judicial como una institución legítima y confiable.	Nivel de confianza y credibilidad percibida, medido por percepciones sobre criterios técnicos, transparencia, efectividad, imparcialidad, credibilidad social, acceso a información y persistencia de corrupción.	Confianza Institucional	Cuestionario: Preguntas 1-7 de "Confianza Institucional" (escala Likert 1-5)

ANEXO 3: Instrumento de medición

Cuestionario

Instrucciones: Por favor, indique su grado de acuerdo o desacuerdo con las siguientes afirmaciones utilizando la escala proporcionada:

1 = Totalmente en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3 = Neutral

4 = De acuerdo

5 = Totalmente de acuerdo

I. Tecnología Digital

(Variable Independiente: Tecnología digital en el sistema judicial)

N°	Afirmación	1	2	3	4	5
1	El Poder Judicial de mi jurisdicción cuenta con plataformas digitales actualizadas para la gestión de casos.					
2	Los abogados recibimos capacitación adecuada sobre el Tecnología digital (ej.: sistemas de expedientes electrónicos).					
3	Las herramientas digitales disponibles agilizan la presentación de documentos (ej.: demandas, recursos).					
4	La tecnología utilizada en los tribunales es suficiente para reducir trámites presenciales.					
5	El uso de inteligencia artificial (ej.: predictores de jurisprudencia) es una práctica innovadora en mi ámbito judicial.					
6	Los sistemas digitales judiciales son fáciles de usar y accesibles para los profesionales del derecho.					
7	<i>La falta de infraestructura tecnológica es un obstáculo frecuente en mi trabajo como abogado/a. (invertida)</i>					

II. Eficiencia Procesal

(Variable Mediadora: Optimización de tiempos y recursos)

N°	Afirmación	1	2	3	4	5
1	Los procesos judiciales se resuelven en plazos razonables gracias a la digitalización.					
2	La automatización de notificaciones ha reducido los tiempos de comunicación entre las partes.					
3	La gestión electrónica de expedientes ha disminuido la pérdida de documentos en los juzgados.					

4	La tecnología ha contribuido a reducir la burocracia en los trámites legales.					
5	Los sistemas digitales permiten un seguimiento en tiempo real del estado de los casos.					
6	La eficiencia del Poder Judicial ha mejorado notablemente en los últimos 5 años.					
7	<i>Los retrasos procesales son aún frecuentes, a pesar del uso de la tecnología. (invertida)</i>					

III. Confianza Institucional

(Variable Dependiente: Percepción de transparencia y efectividad)

N°	Afirmación	1	2	3	4	5
1	Confío en que las decisiones judiciales se basan en criterios técnicos y no en influencias externas.					
2	Los sistemas digitales garantizan transparencia en la gestión de los casos (ej.: acceso público a sentencias).					
3	El Poder Judicial de mi país es efectivo para resolver conflictos en tiempos razonables.					
4	La ciudadanía percibe que los jueces actúan con imparcialidad gracias a la tecnología.					
5	La digitalización ha aumentado la autoridad del sistema judicial ante la sociedad.					
6	Los abogados tenemos acceso suficiente a información judicial para defender a nuestros clientes.					
7	<i>La corrupción en el sistema judicial sigue siendo un problema grave. (invertida)</i>					