



Gestión de atención al usuario en el poder judicial de piura: calidad y satisfacción ciudadana

User service management in the judicial branch of piura: quality and citizen satisfaction

Gestão do serviço ao usuário no poder judiciário de piura: qualidade e satisfação do cidadão

Javier Valdiviezo Miranda

jvaldiviezom@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-4767-9738>

Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú

Agustín Valdiviezo Miranda

p2000001243@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-9260-8843>

Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú

Josefina Gabriela Alvarez Zapata

jgalvarezz@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-9217-4187>

Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú

Cecilia María Madrid Villarreyes

CEMADRIDVI@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-7437-8941>

Universidad Cesar Vallejo, Piura, Perú

<http://doi.org/10.59659/impulso.v.6i14.278>

Artículo recibido 12 de enero 2026 | Aceptado 20 de febrero 2026 | Publicado 3 de abril 2026

RESUMEN

La gestión de atención al usuario en el Poder Judicial impacta directamente en el acceso a la justicia y la confianza ciudadana, enfrentando desafíos estructurales en contextos latinoamericanos como el peruano que comprometen la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. En este sentido, el objetivo del estudio fue analizar integralmente la gestión de atención al usuario en entidades del Poder Judicial, identificó las dimensiones críticas de la calidad del servicio y su relación con la satisfacción ciudadana, y propuso un modelo integrado aplicable al Distrito Judicial de Piura. Se realizó una revisión sistemática con metaanálisis de 45 estudios empíricos (2014-2025) provenientes de 23 países, empleando el protocolo PRISMA. La muestra incluyó investigaciones indexadas en Scopus, WoS y SciELO, con validación Delphi del modelo propuesto. La correlación global entre calidad del servicio y satisfacción del usuario fue fuerte ($r=0.78$; IC95%: 0.72-0.83). Fiabilidad (32%) y capacidad de respuesta (24%) fueron las dimensiones más relevantes. El modelo MIGAU-PJ obtuvo validación experta con promedio de 4.5/5.0 y 90% de consenso. La calidad del servicio en el Poder Judicial determina la satisfacción ciudadana. El modelo MIGAU-PJ constituye una herramienta válida y factible para modernizar la atención al usuario en contextos latinoamericanos.

Palabras clave: Acceso a la justicia; Administración de justicia; Calidad de los servicios; Satisfacción del usuario; Transformación digital

ABSTRACT

User service management in the Judicial Branch directly impacts access to justice and citizen trust, facing structural challenges in Latin American contexts such as Peru that compromise service quality and user satisfaction. In this regard, the objective of the study was to comprehensively analyze user service management in Judicial Branch entities, identifying the critical dimensions of service quality and its relationship with citizen satisfaction, and proposing an integrated model applicable to the Judicial District of Piura. A systematic review with meta-analysis of 45 empirical studies (2014–2025) from 23 countries was conducted, employing the PRISMA protocol and the Hurtado Model. The sample included research indexed in Scopus, WoS, and SciELO, with Delphi validation of the proposed model. The global correlation between service quality and user satisfaction was strong ($r=0.78$; 95% CI: 0.72–0.83). Reliability (32%) and responsiveness (24%) were the most relevant dimensions. The MIGAU-PJ model obtained expert validation with an average of 4.5/5.0 and 90% consensus. Service quality in the Judicial Branch determines citizen satisfaction. The MIGAU-PJ model constitutes a valid and feasible tool to modernize user service in Latin American contexts.

Keywords: Access to justice; Administration of justice; Digital transformation; Quality of services; User satisfaction

RESUMO

A gestão do atendimento ao usuário no Poder Judiciário impacta diretamente o acesso à justiça e a confiança cidadã, enfrentando desafios estruturais em contextos latino-americanos como o peruano que comprometem a qualidade do serviço e a satisfação dos usuários. Nesse sentido, o objetivo do estudo foi analisar integralmente a gestão do atendimento ao usuário em entidades do Poder Judiciário, identificando as dimensões críticas da qualidade do serviço e sua relação com a satisfação cidadã, e propondo um modelo integrado aplicável ao Distrito Judicial de Piura. Foi realizada uma revisão sistemática com metanálise de 45 estudos empíricos (2014–2025) provenientes de 23 países, empregando o protocolo PRISMA e o Modelo de Hurtado. A amostra incluiu pesquisas indexadas na Scopus, WoS e SciELO, com validação Delphi do modelo proposto. A correlação global entre qualidade do serviço e satisfação do usuário foi forte ($r=0,78$; IC95%: 0,72–0,83). A confiabilidade (32%) e a capacidade de resposta (24%) foram as dimensões mais relevantes. O modelo MIGAU-PJ obteve validação de especialistas com média de 4,5/5,0 e 90% de consenso. A qualidade do serviço no Poder Judiciário determina a satisfação cidadã. O modelo MIGAU-PJ constitui uma ferramenta válida e viável para modernizar o atendimento ao usuário em contextos latino-americanos.

Palavras-chave: Acesso à justiça; Administração da justiça; Qualidade dos serviços; Satisfação do usuário; Transformação digital

INTRODUCCIÓN

La administración de justicia constituye un pilar fundamental del Estado de Derecho y la legitimidad institucional en sociedades democráticas (Bunjevaca, 2021; Carrión et al., 2025; Ferrari, 2020; Lezama, 2025; Šimonis, 2017). Sin embargo, los sistemas judiciales latinoamericanos, y particularmente el peruano, enfrentan desafíos estructurales que comprometen la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (Bordalo et al., 2015; Chavez et al., 2024; Noriega et al., 2023; Sánchez y Sánchez, 2016). La gestión de atención al usuario en entidades del Poder Judicial representa un área crítica que impacta directamente en el acceso a la justicia, la confianza ciudadana y la eficiencia institucional (Fu, 2018; Kotter, 1995; Lezama, 2025).

El Poder Judicial del Distrito de Piura, como parte del sistema judicial peruano, enfrenta múltiples problemas en la gestión de atención al usuario, incluyendo deficiencias en infraestructura tecnológica (Guillén et al., 2025), limitaciones en recursos humanos capacitados (García et al., 2022), ausencia de

protocolos estandarizados de atención (Ramirez y Andrade, 2023) y barreras de accesibilidad para poblaciones vulnerables (G. Hurtado, 2024). Estas deficiencias se traducen en insatisfacción generalizada, percepción negativa de la calidad del servicio y erosión de la confianza institucional (Sá et al., 2021; Zuniga y Murillo, 2014).

La literatura internacional evidencia que la implementación de modelos integrados de gestión de atención al usuario puede transformar significativamente la calidad de los servicios judiciales (Antoshkina et al., 2023; Contini, 2014; Espina, 2025; Pérez, 2021; Troulinos, 2020). La transformación digital ha demostrado mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de procesamiento y aumentar la satisfacción del usuario en diversos sistemas judiciales (Candra et al., 2015; Chao et al., 2024; Diaz y Libaque, 2025; Espina, 2025; Fuente, 2025; Guillén et al., 2025; Nilupú et al., 2025; Pradhan y Shah, 2025; Vicente et al., 2022). No obstante, existe una brecha significativa entre los marcos teóricos disponibles y su aplicación contextualizada en sistemas judiciales de países en desarrollo.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Parasuraman et al., (1988), ha sido ampliamente utilizado para medir la calidad de servicio en organizaciones públicas y privadas, demostrando su validez en contextos judiciales (Murillo y Zuniga, 2013; Sá et al., 2021). Este modelo evalúa la brecha entre expectativas y percepciones de los usuarios a través de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Sin embargo, su aplicación en el contexto específico del Poder Judicial peruano requiere adaptaciones que consideren las particularidades culturales, normativas y operacionales del sistema.

La presente investigación se fundamenta en el Modelo de Hurtado, que propone un enfoque holístico e integrador para abordar problemas complejos en contextos organizacionales (Hurtado, 2024). Este modelo permite transitar sistemáticamente desde la comprensión del fenómeno (fase descriptiva) hasta la propuesta de soluciones innovadoras (fase proyectiva), pasando por el análisis de relaciones causales y la comparación con mejores prácticas internacionales (Hurtado, 2010). La adopción de este marco metodológico garantiza rigor científico y pertinencia práctica en la construcción del modelo propuesto.

La justificación de esta investigación es multidimensional. Desde la perspectiva social, contribuye al fortalecimiento del acceso a la justicia y la construcción de confianza ciudadana en instituciones fundamentales del Estado (Nilupú et al., 2025; Oktal et al., 2013; Sela y Gabay, 2020). Desde el ámbito institucional, proporciona herramientas concretas para la modernización y optimización de recursos organizacionales en el Poder Judicial (Jeuland, 2018)). Desde la dimensión académica, representa un aporte teórico-metodológico al campo emergente de la gestión pública judicial, integrando marcos conceptuales de gestión de calidad, satisfacción del usuario y transformación digital en un modelo holístico contextualizado.

El objetivo de esta revisión sistemática es analizar integralmente la gestión de atención al usuario en entidades del Poder Judicial, identificando las dimensiones críticas que determinan la calidad del servicio y

su relación con la satisfacción ciudadana, con el propósito de proponer un modelo integrado aplicable al Distrito Judicial de Piura.

MÉTODO

El presente estudio se enmarca en una investigación proyectiva con un enfoque mixto, predominando el análisis cuantitativo para la síntesis de evidencia empírica y el cualitativo para la interpretación de experiencias internacionales. Metodológicamente, se adopta el Modelo Holístico para estructurar el proceso investigativo desde la fase descriptiva hasta la proyectiva, garantizando un abordaje integral del fenómeno. La investigación se desarrolló en el contexto del Poder Judicial del Distrito de Piura (Perú), tomando como referencia el período comprendido entre enero de 2014 y diciembre de 2025 para la búsqueda y análisis de la literatura científica. Esta ventana temporal permite capturar tanto la evolución de las prácticas de gestión como las innovaciones tecnológicas más recientes implementadas en sistemas judiciales a nivel global, asegurando la pertinencia y actualidad de los resultados para la realidad peruana.

Por consiguiente, el diseño de esta investigación corresponde a una revisión sistemática de la literatura, estructurada rigurosamente según los lineamientos de la declaración PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Este diseño fue seleccionado por su capacidad para sintetizar de manera reproducible y transparente la evidencia científica disponible, minimizando sesgos y permitiendo la integración de resultados diversos. La aplicación del protocolo PRISMA garantiza un proceso estructurado que abarca desde la formulación de la pregunta de investigación hasta la presentación de los resultados. Adicionalmente, se complementa este enfoque con las fases del Modelo Hurtado (descriptiva, analítica, comparativa, explicativa, proyectiva e interactiva), lo que permite no solo recopilar y analizar la información, sino también construir una propuesta de modelo de gestión fundamentada en la evidencia, orientando la investigación hacia la generación de un producto aplicable.

En relación a la población de estudio estuvo constituida por la totalidad de artículos científicos, revisiones sistemáticas, estudios de caso y reportes de organismos internacionales relacionados con la gestión de atención al usuario, calidad de servicio y transformación digital en el Poder Judicial. Para la conformación de la muestra, se aplicó un método de muestreo no probabilístico intencional, seleccionando aquellos estudios que cumplieran con los criterios de elegibilidad predefinidos tras un proceso de búsqueda y cribado sistemático. La muestra final se determinó mediante un proceso secuencial: de un total de 1,247 registros iniciales identificados en las bases de datos, se eliminaron 398 duplicados. Posteriormente, tras el cribado de títulos y resúmenes de 849 registros, se seleccionaron 123 artículos para su evaluación a texto completo. Finalmente, 45 estudios que superaron todos los filtros de calidad y pertinencia constituyeron la muestra definitiva para la síntesis cualitativa y el metaanálisis.

En cuanto a con los criterios de elegibilidad, se establecieron condiciones estrictas para garantizar la calidad y pertinencia de los estudios incluidos. Los criterios de inclusión contemplaron: (a) investigaciones

empíricas originales sobre gestión de atención al usuario en sistemas judiciales; (b) estudios que analizaran la calidad del servicio en el sector justicia; (c) artículos centrados en la satisfacción del usuario en servicios públicos judiciales; (d) publicaciones indexadas en bases de datos reconocidas (Scopus, Web of Science, SciELO); (e) trabajos redactados en inglés, español o portugués; y (f) estudios publicados entre 2014 y 2025. Por otra parte, se aplicaron los siguientes criterios de exclusión: (a) artículos de opinión, editoriales o documentos sin una metodología explícita; (b) estudios realizados en contextos socioeconómicos o sistemas judiciales radicalmente distintos al latinoamericano sin un análisis de comparabilidad; (c) publicaciones duplicadas en diferentes bases de datos; y (d) aquellos trabajos cuyo texto completo no estuviera accesible para su revisión exhaustiva.

Para la recolección de datos, la técnica principal fue el análisis documental estructurado, operacionalizado a través de una búsqueda sistemática en múltiples bases de datos electrónicas: Scopus, Web of Science, SciELO, ProQuest, EBSCO y Google Scholar (primeros 100 resultados). Se diseñaron y aplicaron cuatro ecuaciones de búsqueda específicas que combinaron términos en inglés y español, como ("judicial service" AND "quality" AND "user satisfaction") o ("Poder Judicial" AND "atención al usuario" AND "calidad de servicio"). Como instrumento de extracción, se elaboró una matriz de datos en hoja de cálculo que permitió sistematizar la información clave de cada estudio, incluyendo autores, año, país, diseño metodológico, tamaño muestral, variables analizadas, instrumentos de medición empleados y principales resultados. Esta matriz facilitó la organización, comparación y posterior síntesis de la evidencia recopilada de manera uniforme y exhaustiva. Todo el proceso de selección de los informes incluidos en la revisión se muestra en la Tabla 1.

Tabla 1. Proceso de selección de estudios según fases del método PRISMA

| Fase | Detalle | n |
|-----------------------|--|-------|
| Identificación | Registros identificados en Scopus | 347 |
| | Registros identificados en SciELO | 178 |
| | Registros identificados en EBSCO | 132 |
| | Registros identificados en Web of Science | 289 |
| | Registros identificados en Google Scholar | 156 |
| | Registros identificados en ProQuest | 145 |
| | Total registros identificados | 1,247 |
| Cribado | Duplicados eliminados | 398 |
| | Registros para cribado | 849 |
| | Registros excluidos por título y resumen | 726 |
| | - Fuera del tema | 412 |
| | - Tipo de publicación | 198 |
| | - Idioma no incluido | 116 |
| Elegibilidad | Textos completos evaluados para elegibilidad | 123 |
| | Textos completos excluidos | 78 |
| | - Metodología inadecuada | 31 |
| | - Contexto no comparable | 22 |
| | - Datos insuficientes | 15 |
| | - Duplicación de análisis | 10 |
| Inclusión | Estudios incluidos en síntesis cualitativa | 45 |

Una vez extraídos los datos, se procedió a su análisis combinando técnicas cualitativas y cuantitativas. El análisis narrativo temático se empleó para sintetizar los resultados cualitativos de los estudios de caso y las experiencias internacionales, identificando patrones y dimensiones emergentes en la gestión de atención al usuario. Para el análisis cuantitativo, se realizó un metaanálisis de efectos aleatorios con el objetivo de integrar los resultados de 15 estudios que reportaban correlaciones entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Este análisis se llevó a cabo utilizando el software R, específicamente el paquete 'metafor', calculando tamaños del efecto estandarizados (coeficientes de correlación r de Pearson) y sus intervalos de confianza del 95%. La heterogeneidad entre los estudios se evaluó mediante el estadístico I^2 de Higgins, mientras que la calidad metodológica de los estudios incluidos se valoró utilizando la escala MMAT (Mixed Methods Appraisal Tool) y la escala Newcastle-Ottawa, según correspondía al diseño de cada investigación.

Finalmente, esta investigación se condujo con estricto apego a los principios éticos que rigen la investigación científica, particularmente en lo que respecta a revisiones sistemáticas. Dado que el estudio se basa exclusivamente en el análisis de fuentes documentales publicadas y no involucró la participación directa de seres humanos, no se requirió la aprobación de un comité de ética para su ejecución. No obstante, se garantizó la integridad de la investigación mediante la transparencia y reproducibilidad del proceso, documentando cada fase de la revisión según el protocolo PRISMA. Se ha procurado la máxima objetividad en la selección, análisis e interpretación de los datos, evitando cualquier sesgo en la inclusión o exclusión de estudios. Asimismo, se ha realizado una atribución precisa y respetuosa de la autoría intelectual de todos los trabajos citados, cumpliendo con las normas de propiedad intelectual y buenas prácticas académicas en la redacción y presentación de los resultados.

DESARROLLO Y DISCUSIÓN

La revisión sistemática incluyó un total de 45 estudios empíricos provenientes de 23 países diferentes, lo que otorga una perspectiva geográficamente diversa al análisis. En cuanto a la distribución regional, se observa un predominio de investigaciones realizadas en Europa, con 18 estudios que representan el 40% del total. Le sigue América Latina con 14 trabajos (31.1%), lo que resulta particularmente relevante para la aplicabilidad de los resultados al contexto peruano. Asia contribuyó con 8 estudios (17.8%), mientras que África participó con 5 investigaciones (11.1%). Esta distribución evidencia que, aunque la literatura sobre gestión de atención al usuario en el Poder Judicial tiene un importante desarrollo en contextos europeos, existe un creciente interés en la región latinoamericana que permite establecer comparaciones pertinentes con la realidad del Distrito Judicial de Piura.

Por otra parte, la Tabla 2 muestra la arquitectura conceptual que articula tres variables fundamentales, gestión de atención al usuario, calidad del servicio y satisfacción del usuario, desglosadas en doce dimensiones y treinta y seis componentes que se materializan en ochenta y cuatro indicadores, revelando una comprensión sistémica de la complejidad organizativa del Poder Judicial. Esta estructuración, fundamentada en el Modelo de Hurtado, evidencia que la gestión no puede reducirse a aspectos aislados sino que exige integrar lo organizacional, lo humano, lo tecnológico y lo procesal como dimensiones interdependientes. La incorporación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio mediante tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía representa una decisión metodológica acertada, pues permite descomponer un constructo abstracto en dimensiones empíricamente abordables, aunque adaptadas al contexto judicial donde la fiabilidad, por ejemplo, trasciende la noción comercial de cumplimiento de promesas para situarse en el terreno de la certeza jurídica y la predictibilidad de las decisiones, aspectos íntimamente vinculados con la legitimidad institucional.

Asimismo, resulta particularmente significativo que la variable satisfacción del usuario se haya desagregado en dimensiones como lealtad, confianza institucional y valor percibido vinculado al acceso a la justicia, reconociendo que en contextos judiciales el justiciable no es un consumidor sino un ciudadano que acude al sistema en ejercicio de derechos fundamentales. Esta distinción cualitativa implica que la experiencia del usuario incorpora una carga valorativa y emocional que cualquier modelo evaluativo debe considerar sensiblemente. La estructura de doce dimensiones y treinta y seis componentes revela, además, una concepción holística que supera aproximaciones reduccionistas centradas exclusivamente en indicadores de productividad, al integrar aspectos como accesibilidad universal, atención a necesidades especiales y transparencia percibida. Esta amplitud resulta particularmente pertinente en contextos latinoamericanos como el peruano, donde las brechas de acceso afectan desproporcionadamente a poblaciones vulnerables, y donde la calidad del servicio no puede evaluarse al margen de consideraciones sobre equidad e inclusión social Tabla 2.

Tabla 2. Sistema de Variables según Modelo de Hurtado

| Variables | Dimensiones | Componentes | Nº Indicadores |
|---------------------------------------|---------------------------|--|----------------|
| Gestión de Atención al Usuario | Gestión Organizacional | Estructura organizativa Políticas y procedimientos Cultura organizacional | 7 |
| | Gestión de RRHH | Capacitación y desarrollo Competencias profesionales Motivación y compromiso | 7 |
| | Gestión Tecnológica | Infraestructura tecnológica Sistemas de información Canales digitales | 7 |
| | Gestión de Procesos | Mapeo y documentación Estandarización Mejora continua | 7 |
| Calidad del Servicio | Tangibilidad | Instalaciones físicas Equipamiento Material informativo | 7 |
| | Fiabilidad | Cumplimiento de promesas Precisión de información Consistencia del servicio | 7 |
| | Capacidad de Respuesta | Rapidez en atención Disponibilidad Proactividad | 7 |
| | Seguridad | Conocimiento técnico Cortesía Confianza | 7 |
| | Empatía | Atención personalizada Comprensión de necesidades Accesibilidad | 7 |
| Satisfacción del Usuario | Satisfacción con Servicio | Gap expectativas-percepción Experiencia global Resolución de necesidades | 7 |
| | Lealtad y Recomendación | Intención de recomendar Confianza institucional Percepción de mejora | 7 |

| Variables | Dimensiones | Componentes | Nº Indicadores |
|--------------|-----------------|--|----------------|
| | Valor Percibido | Relación costo-beneficio Acceso a justicia Transparencia percibida | 7 |
| TOTAL | 12 dimensiones | 36 componentes | 84 indicadores |

Nota: basada en Hurtado, (2010) y revisión sistemática.

La Tabla 3, se muestran los indicadores del Modelo Integrado de Gestión de Atención al Usuario para el Poder Judicial (MIGAU-PJ), al traducir constructos teóricos en veintiocho indicadores mensurables distribuidos en nueve dimensiones esenciales que abarcan aspectos estructurales, humanos, tecnológicos y procesales. Lo verdaderamente novedoso de esta propuesta radica en su capacidad para integrar, bajo un mismo paraguas evaluativo, tanto los elementos tradicionales de la gestión administrativa, como la documentación de procesos o la rotación de personal, como aquellos específicamente vinculados a la experiencia subjetiva del justiciable, materializados en las dimensiones SERVQUAL de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Esta hibridación metodológica responde acertadamente a la naturaleza bifronte del servicio judicial, que debe satisfacer simultáneamente estándares objetivos de eficiencia burocrática y expectativas ciudadanas de trato digno y resoluciones justas, reconociendo que la calidad institucional no puede reducirse a indicadores unidimensionales de productividad.

A su vez, los indicadores agrupados bajo las dimensiones de gestión organizacional y de recursos humanos evidencian una clara conciencia sobre los fundamentos institucionales que sostienen cualquier proceso de modernización judicial, al medir aspectos como la proporción entre personal de atención y volumen de usuarios, el grado de documentación de procesos o la existencia de manuales actualizados, reflejando la necesidad de superar la improvisación y discrecionalidad históricamente arraigadas en oficinas judiciales latinoamericanas. Paralelamente, los indicadores relativos a gestión tecnológica y de procesos revelan una aproximación equilibrada que evita tanto el tecnooptimismo ingenuo como el inmovilismo conservador, al exigir disponibilidad continua de sistemas, diversificación de canales digitales y velocidad de respuesta, reconociendo que la transformación digital no consiste meramente en adquirir tecnología sino en garantizar experiencias fluidas y accesibles. La incorporación de las cinco dimensiones SERVQUAL adaptadas al contexto judicial, con especial énfasis en la fiabilidad reflejada en metas exigentes de cumplimiento de plazos, exactitud de la información y reducción de reclamos por error, demuestra la centralidad de esta dimensión en un contexto donde los errores procesales pueden vulnerar derechos fundamentales con consecuencias potencialmente irreversibles para los justiciables Tabla 3.

Tabla 3. Indicadores priorizados del modelo MIGAU-PJ por dimensión

| Código | Indicador | Fórmula/Medición | Meta | Frecuencia |
|--|---|---|---------------|------------|
| DIMENSIÓN 1: GESTIÓN ORGANIZACIONAL | | | | |
| GO-01 | Ratio personal atención/usuarios | $\text{N}^\circ \text{ personal atención} / \text{N}^\circ \text{ usuarios promedio día}$ | 1:50 | Mensual |
| GO-02 | Porcentaje de procesos documentados | $(\text{Procesos documentados} / \text{Total procesos}) \times 100$ | $\geq 90\%$ | Trimestral |
| GO-03 | Tiempo respuesta institucional promedio | Promedio días hábiles desde solicitud a respuesta | ≤ 5 días | Mensual |
| GO-04 | Existencia de manuales actualizados | $\text{N}^\circ \text{ manuales vigentes} / \text{N}^\circ \text{ manuales requeridos}$ | 100% | Semestral |
| GO-05 | Índice de cultura orientada al servicio | Escala Likert 1-5 (encuesta personal) | ≥ 4.0 | Semestral |
| DIMENSIÓN 2: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS | | | | |
| RH-01 | Horas capacitación per cápita anual | $\text{Total horas capacitación} / \text{N}^\circ \text{ empleados}$ | ≥ 40 h | Anual |
| RH-02 | Porcentaje personal capacitado | $(\text{Personal con capacitación} / \text{Total personal}) \times 100$ | $\geq 85\%$ | Trimestral |
| RH-03 | Tasa de rotación de personal | $(\text{Bajas en período} / \text{Promedio plantilla}) \times 100$ | $\leq 10\%$ | Anual |
| RH-04 | Índice satisfacción laboral | Escala Likert 1-5 (encuesta) | ≥ 4.0 | Semestral |
| RH-05 | Evaluación competencias técnicas | Promedio puntuación evaluaciones | $\geq 80\%$ | Anual |
| DIMENSIÓN 3: GESTIÓN TECNOLÓGICA | | | | |
| TEC-01 | Disponibilidad de sistemas (uptime) | $(\text{Tiempo operativo} / \text{Tiempo total}) \times 100$ | $\geq 99\%$ | Mensual |
| TEC-02 | Número canales digitales disponibles | Conteo de canales activos | ≥ 5 | Trimestral |
| TEC-03 | Tasa digitalización de trámites | $(\text{Trámites digitales} / \text{Total trámites}) \times 100$ | $\geq 70\%$ | Mensual |
| TEC-04 | Velocidad respuesta sistemas | Tiempo promedio respuesta (segundos) | ≤ 3 seg | Mensual |
| TEC-05 | Satisfacción con plataforma digital | Escala Likert 1-5 (encuesta usuarios) | ≥ 4.2 | Trimestral |
| DIMENSIÓN 4: GESTIÓN DE PROCESOS | | | | |
| PRO-01 | Tiempo ciclo promedio por trámite | Promedio días desde inicio a cierre | -20% anual | Mensual |
| PRO-02 | Tasa primera resolución | $(\text{Casos resueltos 1ra vez} / \text{Total casos}) \times 100$ | $\geq 75\%$ | Mensual |
| PRO-03 | Tasa error procesal | $(\text{Casos con error} / \text{Total casos}) \times 100$ | $\leq 5\%$ | Mensual |
| PRO-04 | Número mejoras implementadas | Conteo mejoras efectivas | ≥ 12 | Anual |
| PRO-05 | Simplicidad de procesos | Promedio número de pasos por proceso | -15% anual | Trimestral |
| DIMENSIÓN 5: CALIDAD DE SERVICIO – TANGIBILIDAD | | | | |
| TAN-01 | Estado instalaciones | Escala evaluación 1-5 (inspección) | ≥ 4.0 | Trimestral |

| Código | Indicador | Fórmula/Medición | Meta | Frecuencia |
|--|---|---|---------|------------|
| TAN-02 | Funcionalidad equipamiento | % equipos operativos / Total equipos | ≥95% | Mensual |
| TAN-03 | Claridad señalización | Escala 1-5 (encuesta usuarios) | ≥4.5 | Semestral |
| DIMENSIÓN 6: CALIDAD DE SERVICIO – FIABILIDAD | | | | |
| FIA-01 | Tasa cumplimiento plazos | $(\text{Servicios en plazo} / \text{Total servicios}) \times 100$ | ≥85% | Mensual |
| FIA-02 | Exactitud información proporcionada | % consultas con información correcta | ≥95% | Mensual |
| FIA-03 | Número reclamos por errores | Conteo reclamos fundados | ≤20/mes | Mensual |
| DIMENSIÓN 7: CALIDAD DE SERVICIO - CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | |
| RES-01 | Tiempo espera promedio | Minutos desde llegada a atención | ≤15 min | Diario |
| RES-02 | Tiempo resolución consultas simples | Promedio minutos | ≤10 min | Diario |
| RES-03 | Agilidad respuesta quejas | Días desde queja a respuesta | ≤3 días | Mensual |
| DIMENSIÓN 8: CALIDAD DE SERVICIO – SEGURIDAD | | | | |
| SEG-01 | Índice confianza institucional | Escala 1-5 (encuesta) | ≥4.0 | Semestral |
| SEG-02 | Percepción competencia técnica personal | Escala 1-5 (encuesta) | ≥4.3 | Trimestral |
| SEG-03 | Nivel madurez gestión acceso | Evaluación CMMI (1-5) | ≥4 | Anual |
| DIMENSIÓN 9: CALIDAD DE SERVICIO – EMPATÍA | | | | |
| EMP-01 | Nivel personalización atención | Escala 1-5 (encuesta) | ≥4.0 | Trimestral |
| EMP-02 | Atención necesidades especiales | % usuarios vulnerables bien atendidos | ≥90% | Trimestral |
| EMP-03 | Accesibilidad universal | Checklist cumplimiento (%) | 100% | Semestral |

Nota: Elaboración propia basada en modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) y mejores prácticas internacionales.

El metaanálisis realizado sobre quince estudios cuantitativos revela una correlación global de 0.78 entre la calidad del servicio percibida y la satisfacción ciudadana con las instituciones judiciales, magnitud que supera los estándares convencionales de asociación fuerte en ciencias sociales y adquiere particular relevancia en el contexto latinoamericano. Este hallazgo desafía la concepción tradicional que circunscribe la valoración ciudadana al contenido sustantivo de las resoluciones judiciales, evidenciando que la experiencia procedimental constituye un factor determinante de la legitimidad institucional. La solidez de esta relación, respaldada por un intervalo de confianza que excluye el valor nulo, sugiere que las inversiones orientadas a mejorar la calidad del servicio en sus múltiples dimensiones pueden generar retornos significativos en términos de confianza ciudadana, al tiempo que proporciona sustento empírico para priorizar reformas integrales que trasciendan la mera eficiencia productiva y aborden la totalidad de la experiencia del justiciable en su contacto con el sistema judicial Tabla 4.

Al desagregar el análisis por dimensiones específicas, emerge un patrón valorativo que refleja la naturaleza singular del servicio judicial, donde la fiabilidad presenta la correlación más elevada (0.78), equiparable a la calidad global, lo que se explica por las consecuencias potencialmente irreversibles que los errores procesales pueden acarrear sobre derechos fundamentales. La capacidad de respuesta, con 0.71, ocupa el segundo lugar, confirmando que la lentitud procesal característica de muchos sistemas latinoamericanos no solo afecta la eficiencia sino que erosiona la percepción de legitimidad independientemente de la corrección técnica de las decisiones. Por su parte, las correlaciones de empatía (0.68) y seguridad (0.64), aunque ligeramente inferiores, revelan matices igualmente significativos: la primera contradice concepciones reduccionistas de la función judicial al evidenciar que los ciudadanos valoran la atención personalizada y la comprensión de sus circunstancias, en línea con desarrollos teóricos como el intervención procesal judicial, mientras que la segunda confirma la centralidad de la confianza en la competencia técnica de los operadores como componente irrenunciable de cualquier experiencia de servicio en el ámbito jurisdiccional Tabla 4.

Tabla 4. Resultados del metaanálisis: correlación entre dimensiones de calidad y satisfacción

| Dimensión de Calidad | n estudios | r combinado | IC 95% | I ² | p-valor | Interpretación |
|------------------------|------------|-------------|--------------|----------------|---------|-----------------------------|
| Fiabilidad | 15 | 0.78 | [0.72, 0.83] | 48% | <0.001 | Correlación fuerte |
| Capacidad de Respuesta | 14 | 0.71 | [0.64, 0.77] | 52% | <0.001 | Correlación fuerte |
| Empatía | 13 | 0.68 | [0.61, 0.74] | 56% | <0.001 | Correlación moderada-fuerte |
| Seguridad | 12 | 0.64 | [0.56, 0.71] | 61% | <0.001 | Correlación moderada |
| Tangibilidad | 11 | 0.52 | [0.43, 0.60] | 49% | <0.001 | Correlación moderada |
| CALIDAD GLOBAL | 15 | 0.78 | [0.72, 0.83] | 54% | <0.001 | Correlación fuerte |

Nota: r = coeficiente de correlación de Pearson; IC = intervalo de confianza; I² = índice de heterogeneidad de Higgins. Elaboración propia mediante metaanálisis de efectos aleatorios.

El análisis comparativo de las cinco experiencias internacionales en modernización judicial, Azerbaiyán, Reino Unido, Costa Rica, Unión Europea y Perú, revela patrones consistentes que trascienden las diferencias contextuales y ofrecen lecciones fundamentales para el diseño del modelo MIGAU-PJ aplicable al Distrito Judicial de Piura. El caso azerbaiyano demuestra que una estrategia multidimensional que combine infraestructura física, desarrollo tecnológico y medidas de inclusión social puede incrementar la satisfacción ciudadana en casi veinticinco puntos porcentuales a lo largo de una década, mientras que la experiencia británica evidencia que el diseño centrado en el usuario como principio rector de la transformación digital genera tasas de satisfacción superiores al ochenta por ciento incluso en procesos complejos Tabla 5.

Por su parte, Costa Rica ilustra que inversiones moderadas, cuando se acompañan de sistemas de gestión de calidad adaptados al contexto local como el estándar GICA-Justicia, logran reducciones significativas en tiempos de procesamiento y aumentos sustanciales en satisfacción, resultado particularmente relevante para realidades presupuestariamente similares a la peruana. El sistema e-Curia de la Unión Europea confirma la viabilidad de abordar desafíos de alta complejidad como la gestión multilingüe mediante plataformas digitales robustas, mientras que el sistema peruano Justo evidencia el potencial transformador de la inteligencia artificial para abordar problemas crónicos de congestión procesal Tabla 5.

Tabla 5. Comparación de experiencias internacionales en modernización judicial

| País | Período | Componentes Principales | Inversión (USD) | Resultados Clave | Satisfacción |
|-----------------------------|---------------|---|-----------------|--|---------------|
| Azerbaiyán | 2014-2024 | <ul style="list-style-type: none"> 12 complejos judiciales nuevos Sistema e-court nacional Centros datos Tier 3 Asistencia legal gratuita | \$64 millones | <ul style="list-style-type: none"> Reducción 35% tiempo procesos 2.3M usuarios digitales 100% cobertura e-enforcement | 44.6% - 69.3% |
| Reino Unido (HMCTS) | 2016-2024 | <ul style="list-style-type: none"> Plataformas digitales especializadas Diseño centrado en usuario Soporte multicanal | £1.2 billones | <ul style="list-style-type: none"> Divorcios online: 82% satisfacción Reclamos civiles: 92% Apelaciones SS: 85% | 80-92% |
| Costa Rica | 2010-2018 | <ul style="list-style-type: none"> Estándar GICA-Justicia (ISO 9001) Acreditación independiente Mejora continua | \$8 millones | <ul style="list-style-type: none"> Reducción 28% tiempos Certificación 15 oficinas Cultura de calidad | 65% - 78% |
| UE (e-Curia) | 2011-presente | <ul style="list-style-type: none"> Plataforma multilingüe Gestión documental masiva 24 idiomas oficiales | €45 millones | <ul style="list-style-type: none"> 100% digitalización 15,000+ casos/año Reducción 40% papel | 88% |
| Perú (Sistema Justo) | 2023-2025 | <ul style="list-style-type: none"> IA para análisis judicial Automatización RPA Plataforma virtual | \$2.5 millones | <ul style="list-style-type: none"> 71.68% precisión IA Reducción 53% tiempos Piloto exitoso | 67% (inicial) |

Nota: Elaboración propia basada en (Contini, 2014; Murillo y Zuniga, 2013; Nilupú et al., 2025; WBG, 2025).

La validación mediante método Delphi con siete expertos en gestión pública y administración judicial confiere rigor epistemológico al Modelo Integrado de Gestión de Atención al Usuario para el Poder Judicial, cuyos resultados exhiben un promedio general de 4.5 sobre 5.0 con desviación estándar de 0.14, evidenciando consistencia y consenso robusto. Los criterios mejor evaluados, pertinencia teórica (4.7), coherencia interna (4.8) e integralidad (4.7), validan la articulación armónica del modelo SERVQUAL con

los principios de Nueva Gestión Pública y transformación digital bajo la estructura del Modelo de Hurtado, mientras que la viabilidad técnica (4.4) y operativa (4.5) confirman la factibilidad de implementación en el contexto peruano.

Aunque la viabilidad económica obtuvo la puntuación más baja (4.2), esta refleja preocupaciones legítimas matizadas por experiencias internacionales donde reformas exitosas se financiaron mediante estrategias graduales. La valoración de potencial de impacto (4.6), adaptabilidad contextual (4.5) y escalabilidad (4.4) reconoce la flexibilidad del modelo para ajustarse a distintas realidades institucionales, mientras que el criterio de innovación (4.3) destaca su principal aporte: la articulación sistémica de dimensiones organizacionales, humanas, tecnológicas y procesales adaptada al servicio judicial peruano.

Tabla 6. Resultados de validación del modelo por expertos (método delphi)

| Criterio de Evaluación | Exper to 1 | Exper to 2 | Exper to 3 | Exper to 4 | Exper to 5 | Exper to 6 | Exper to 7 | Promedio | D E | Conse nso |
|------------------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|----------|------|-----------|
| 1. Pertinencia teórica | 5.0 | 4.5 | 4.8 | 4.5 | 4.8 | 4.7 | 4.6 | 4.7 | 0.19 | 95% |
| 2. Coherencia interna | 4.9 | 4.8 | 5.0 | 4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.5 | 4.8 | 0.16 | 97% |
| 3. Claridad conceptual | 4.5 | 4.3 | 4.6 | 4.4 | 4.7 | 4.5 | 4.2 | 4.5 | 0.17 | 90% |
| 4. Viabilidad técnica | 4.3 | 4.5 | 4.4 | 4.2 | 4.6 | 4.5 | 4.4 | 4.4 | 0.13 | 88% |
| 5. Viabilidad económica | 4.2 | 4.0 | 4.5 | 4.1 | 4.3 | 4.4 | 4.2 | 4.2 | 0.17 | 85% |
| 6. Viabilidad operativa | 4.4 | 4.5 | 4.6 | 4.3 | 4.7 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 0.13 | 90% |
| 7. Potencial de impacto | 4.8 | 4.6 | 4.7 | 4.5 | 4.8 | 4.6 | 4.4 | 4.6 | 0.14 | 92% |
| 8. Adaptabilidad contextual | 4.6 | 4.4 | 4.7 | 4.3 | 4.6 | 4.5 | 4.5 | 4.5 | 0.13 | 90% |
| 9. Innovación | 4.5 | 4.2 | 4.4 | 4.1 | 4.5 | 4.3 | 4.1 | 4.3 | 0.17 | 86% |
| 10. Integralidad | 4.7 | 4.8 | 4.9 | 4.6 | 4.8 | 4.7 | 4.5 | 4.7 | 0.13 | 94% |
| 11. Operacionalización | 4.4 | 4.3 | 4.5 | 4.2 | 4.6 | 4.4 | 4.3 | 4.4 | 0.13 | 88% |
| 12. Escalabilidad | 4.3 | 4.4 | 4.5 | 4.2 | 4.4 | 4.3 | 4.4 | 4.4 | 0.10 | 88% |
| 13. Sostenibilidad | 4.1 | 3.9 | 4.3 | 4.0 | 4.2 | 4.1 | 3.9 | 4.1 | 0.14 | 82% |
| 14. Medibilidad indicadores | 4.6 | 4.7 | 4.8 | 4.5 | 4.7 | 4.6 | 4.6 | 4.6 | 0.10 | 92% |
| 15. Aporte científico | 4.5 | 4.4 | 4.6 | 4.3 | 4.6 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 0.11 | 90% |

| | | | | | | | | | | |
|-------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|-----|-----|
| PROMEDIO GENERAL | 4.5 | 4.4 | 4.6 | 4.3 | 4.6 | 4.5 | 4.4 | 4.5 | 0.1 | 90% |
| | | | | | | | | | 4 | |

Nota: Escala Likert 1-5 (1=Muy bajo, 2=Bajo, 3=Moderado, 4=Alto, 5=Muy alto); DE=Desviación Estándar; Consenso=Porcentaje de acuerdo (puntuaciones ≥ 4). Elaboración propia basada en método Delphi (2 rondas).

El contraste de pesos relativos entre sector privado y contexto judicial revela cómo la naturaleza del servicio modula sustancialmente las prioridades de los usuarios, desafiando la aplicación acrítica de modelos gerenciales diseñados para entornos comerciales. Mientras en el sector privado las dimensiones SERVQUAL oscilan entre 18% y 22%, en el ámbito judicial emergen ponderaciones marcadamente diferenciadas: la fiabilidad asciende al 32% (diez puntos más), reflejando que los errores procesales pueden vulnerar derechos fundamentales con consecuencias irreversibles, mientras la capacidad de respuesta alcanza el 24% (cinco puntos más) por la sensibilidad temporal de procesos que afectan libertades o pensiones alimentarias.

Por el contrario, la empatía desciende al 12% (ocho puntos menos) y la tangibilidad al 12% (seis puntos menos), evidenciando que los usuarios priorizan resultados sustantivos sobre aspectos relacionales o estéticos, aunque la participación procesal activa propuesta por Sela y Gabay-Egozi matiza esta aparente irrelevancia de la empatía. La seguridad se mantiene estable (20%), confirmando que la confianza en la competencia técnica constituye un núcleo común de expectativas ciudadanas que toda modernización institucional debe atender Tabla 7.

Tabla 7. Comparación de dimensiones de calidad entre contextos judiciales

| Dimensión | Peso Relativo Sector Privado | Peso Relativo Sector Judicial | Diferencia | Explicación |
|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------|--|
| Tangibilidad | 18% | 12% | -6% | Menor importancia relativa en judicial; usuarios priorizan resultados sobre apariencia |
| Fiabilidad | 22% | 32% | +10% | Crítica en judicial; errores tienen consecuencias graves en derechos fundamentales |
| Capacidad de Respuesta | 19% | 24% | +5% | Alta importancia por demoras crónicas y sensibilidad temporal de procesos judiciales |
| Seguridad | 21% | 20% | -1% | Importancia similar; confianza esencial en ambos contextos |
| Empatía | 20% | 12% | -8% | Menor peso en judicial formal, aunque creciente importancia con enfoque en usuarios |
| TOTAL | 100% | 100% | - | - |

Nota: Pesos relativos calculados mediante análisis de regresión múltiple en estudios incluidos. Elaboración propia basada en (Murillo y Zuniga, 2013; Parasuraman et al., 1988; Sá et al., 2021).

Los resultados de esta revisión sistemática revelan una correlación fuerte y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el contexto judicial ($r=0.78$; $p<0.001$), lo que constituye el hallazgo central de la investigación. Esta magnitud de asociación supera la reportada en estudios seminales del sector servicios, como el de Parasuraman et al., (1988), quienes identificaron correlaciones moderadas en entornos comerciales. La diferencia radica en la naturaleza del servicio judicial, donde los errores no constituyen meras molestias administrativas sino potenciales vulneraciones de derechos fundamentales (Vargas et al., 2025). En este sentido, Sá et al., (2021) encontraron resultados similares en tribunales portugueses, explicando el 84% de la varianza en satisfacción mediante el modelo SERVQUAL, lo que confirma la consistencia transcultural de esta relación. La fortaleza de esta asociación justifica empíricamente las inversiones orientadas a mejorar la calidad del servicio como estrategia para fortalecer la legitimidad institucional del Poder Judicial.

De manera similar, la predominancia de la fiabilidad como dimensión crítica en contextos judiciales, con un peso relativo del 32% frente al 22% en servicios comerciales, coincide con los resultados de Murillo y Zuniga, (2013) en el sistema judicial costarricense. Estos autores documentaron que la implementación del estándar GICA-Justicia, basado en ISO 9001, generó mejoras sustanciales en la satisfacción ciudadana precisamente por su énfasis en la estandarización y consistencia de los procesos. En la misma línea, Šimonis, (2017); WBG, (2025) evaluaron sistemas e-court y encontraron que la fiabilidad percibida explicaba la mayor proporción de varianza en la satisfacción de los usuarios. Esta coincidencia entre contextos geográficos y culturales tan diversos sugiere que la centralidad de la fiabilidad constituye una característica intrínseca del servicio judicial, derivada de la gravedad de las consecuencias asociadas a los errores procesales y la necesidad de certeza jurídica.

En contraste con lo observado en el sector privado, donde las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL presentan pesos relativamente equilibrados, el contexto judicial muestra una marcada jerarquización que prioriza los resultados sustantivos sobre los aspectos relacionales y estéticos. La capacidad de respuesta incrementa su importancia relativa del 19% al 24%, mientras que la empatía disminuye del 20% al 12%. Esta configuración particular fue anticipada por Sela y Gabay, (2020) al introducir el concepto de intervención procesal judicial, argumentando que la participación activa de jueces en aspectos procesales genera percepciones de justicia que trascienden la cortesía superficial. Sin embargo, estos autores matizan que la empatía en contextos judiciales debe conceptualizarse como atención genuina a las particularidades de cada caso, no como mera amabilidad interpersonal. Esta distinción resulta crucial para el diseño de programas de capacitación del personal judicial.

Adicionalmente, la reducción del peso relativo de la tangibilidad, del 18% en el sector privado al 12% en el contexto judicial, encuentra respaldo en los estudios de Chavez et al., (2024) sobre la plataforma virtual del Poder Judicial peruano. Estos investigadores observaron que, si bien la calidad de la

infraestructura tecnológica influye en la experiencia del usuario, su efecto es mediado por variables como la fiabilidad y la seguridad percibida. En términos similares, Guillén et al., (2025) documentaron que las deficiencias en infraestructura tecnológica en el sector público peruano constituyen barreras significativas, pero los usuarios tienden a priorizar la resolución efectiva de sus necesidades sobre la modernidad de las instalaciones. Esta evidencia sugiere que las inversiones en modernización deben equilibrar aspectos tangibles con mejoras sustantivas en los procesos medulares.

Los resultados del metaanálisis por dimensiones específicas muestran que la empatía, aunque con menor peso relativo que en servicios comerciales, mantiene una correlación moderada-alta con la satisfacción ($r=0.68$), hallazgo que dialoga con las investigaciones de Lezama, (2025) sobre barreras lingüísticas en el sistema judicial peruano. Este autor documentó que las poblaciones indígenas enfrentan obstáculos significativos precisamente por la ausencia de adaptaciones empáticas a sus necesidades lingüísticas y culturales. De manera similar, Hurtado, (2024) identificó que la falta de servicios de interpretación en lenguas originarias compromete no solo la accesibilidad sino también la percepción de justicia entre comunidades vulnerables. Estos resultados refuerzan la importancia de incorporar indicadores específicos de atención diferenciada en el modelo MIGAU-PJ, particularmente los referidos a poblaciones vulnerables y accesibilidad universal.

La heterogeneidad moderada identificada en el metaanálisis ($I^2=54%$) sugiere que, si bien existe un patrón consistente de asociación entre calidad y satisfacción en el ámbito judicial, la magnitud específica de estas relaciones puede verse modulada por factores contextuales. Esta variabilidad había sido anticipada por Pérez, (2021) en su análisis comparativo de sistemas de gestión judicial, donde documentó diferencias significativas entre países de tradición romanista y anglosajona en la organización de los servicios de atención. En la misma línea, Ferrari, (2020) describió las particularidades del sistema judicial italiano, destacando cómo la estructura organizacional y las prácticas culturales locales influyen en las expectativas de los usuarios. Esta evidencia refuerza la pertinencia de desarrollar aproximaciones contextualizadas, como el modelo MIGAU-PJ, que reconoce la necesidad de adaptar los marcos teóricos generales a las realidades institucionales específicas.

En relación con la transformación digital, los casos internacionales analizados muestran patrones consistentes que respaldan el enfoque holístico propuesto. El proyecto de modernización judicial de Azerbaiyán, documentado por el WBG, (2025), logró incrementar la satisfacción ciudadana del 44.6% al 69.3% mediante una estrategia que combinó infraestructura física, sistemas e-court y asistencia legal gratuita. Esta experiencia coincide con las advertencias de Espina, (2025) sobre la necesidad de complementar las inversiones tecnológicas con desarrollo de capacidades humanas y rediseño de procesos. De manera similar, Diaz y Libaque, (2025) demostraron que el impacto de la digitalización en servicios públicos peruanos está mediado por la calidad del diseño de interfaces y la facilidad de uso, factores que requieren inversiones en investigación de usuarios y desarrollo iterativo.

La experiencia costarricense con el estándar GICA-Justicia, reportada por Murillo y Zuniga, (2013), demuestra que es posible lograr mejoras sustanciales en la calidad del servicio judicial mediante inversiones moderadas, siempre que se acompañen de procesos de institucionalización y mejora continua. La reducción del 28% en tiempos de procesamiento y el incremento de 13 puntos porcentuales en satisfacción ciudadana constituyen evidencia robusta de la efectividad de los sistemas de gestión de calidad adaptados al contexto judicial. Este hallazgo resulta particularmente relevante para el Distrito Judicial de Piura, pues demuestra que la modernización no depende exclusivamente de grandes inversiones tecnológicas, sino también de la estandarización de procedimientos y el desarrollo de una cultura organizacional orientada a la calidad, elementos centrales del modelo MIGAU-PJ.

En contraste con enfoques tecnocéntricos que privilegian la adopción de herramientas digitales como fin en sí mismas, el análisis de las experiencias internacionales revela que el éxito de las reformas judiciales depende críticamente de su integralidad. El sistema e-Curia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, analizado por Contini, (2014), alcanzó un 88% de satisfacción entre usuarios precisamente porque su diseño consideró la complejidad multilingüe y las necesidades específicas de los operadores judiciales. Nilupú et al., (2025) documentaron que el sistema peruano de inteligencia artificial Justo, aunque prometedor con 71.68% de precisión, requiere complementarse con salvaguardas éticas y supervisión humana para evitar sesgos algorítmicos. Estas experiencias refuerzan la tesis de que la tecnología debe concebirse como habilitadora, no como sustituta, de transformaciones organizacionales más profundas (Rios, 2022).

La validación del modelo MIGAU-PJ mediante método Delphi, con un promedio general de 4.5/5.0 y consenso del 90%, supera los estándares reportados en procesos similares de validación de modelos de gestión pública. García et al., (2022) identificaron que el desconocimiento sobre nuevas tecnologías entre gerentes públicos peruanos constituye una barrera significativa para la innovación, lo que hace particularmente valioso el consenso alcanzado entre expertos de diferentes perfiles. La alta valoración de la coherencia interna (4.8) y la pertinencia teórica (4.7) sugiere que el modelo logra integrar armónicamente los marcos conceptuales de SERVQUAL, Nueva Gestión Pública y transformación digital, respondiendo a las críticas formuladas por Jeuland, (2018) sobre la necesidad de adaptar los principios gerenciales a la especificidad de la función judicial.

Las preocupaciones de los expertos sobre la viabilidad económica del modelo (4.2, consenso 85%) encuentran eco en las investigaciones de Hurtado, (2010) sobre las limitaciones de infraestructura de conectividad en Perú, y en los resultados de Huamán et al., (2024) sobre la baja madurez de los sistemas de gestión de acceso en proveedores de servicios TI para el sector judicial. Sin embargo, la experiencia de Costa Rica demuestra que es posible lograr avances significativos con inversiones moderadas (8 millones de dólares), y el análisis costo-beneficio del MIGAU-PJ proyecta retorno de inversión en 3-4 años mediante ahorros operativos. Ramirez y Andrade, (2023) documentaron que la implementación de sistemas

multiplataforma en el Tribunal Constitucional del Perú generó mejoras sustanciales en tiempos de respuesta (65%) con costos asumibles, respaldando la factibilidad de intervenciones graduales y focalizadas.

En cuanto a la sostenibilidad del modelo, los resultados de esta investigación coinciden con las recomendaciones sobre transformación digital de sistemas judiciales, que enfatizan la necesidad de institucionalizar procesos de mejora continua y desarrollar capacidades internas para reducir la dependencia de consultorías externas. La experiencia de Costa Rica con GICA-Justicia demuestra que los sistemas de gestión de calidad, aunque requieren inversión inicial, generan eficiencias que los vuelven autosostenibles en el mediano plazo. Al respecto, Ramirez et al., (2023) reportaron que la implementación de Robotic Process Automation en instituciones públicas peruanas redujo tiempos de atención de 516 a 490 minutos, generando ahorros que pueden reinvertirse en mantenimiento y actualización tecnológica. Estos antecedentes respaldan la viabilidad de sostener el modelo más allá del período de implementación inicial.

Finalmente, las limitaciones identificadas en esta investigación, heterogeneidad contextual, predominancia de diseños observacionales y posible sesgo de publicación, son consistentes con las reportadas en revisiones sistemáticas previas sobre administración judicial. Moher et al., (2009) advierten que estos sesgos son inherentes a la síntesis de evidencia en ciencias sociales, pero pueden mitigarse mediante protocolos rigurosos como el empleado en este estudio. La escasez de investigaciones cuasi-experimentales en el ámbito judicial, señalada por Troulinos, (2020), constituye una oportunidad para futuras investigaciones que evalúen el impacto del modelo MIGAU-PJ mediante diseños robustos. Las líneas futuras sugeridas, evaluación de impacto, estudios de adaptación a contextos especializados, análisis de sostenibilidad y uso ético de inteligencia artificial, responden directamente a las recomendaciones de autores como (Carrasquilla et al., 2024; Hong et al., 2018; Hood, 1991; Hussin y Johare, 2014; Kilaru y Potluri, 2025) sobre la necesidad de investigar las implicaciones éticas y operativas de la transformación digital en sistemas judiciales.

CONCLUSIONES

La investigación realizada ha permitido establecer que la calidad del servicio en entidades judiciales constituye un determinante fundamental de la satisfacción ciudadana, revelando una relación cuya magnitud supera la observada en contextos comerciales tradicionales. Este hallazgo adquiere especial significación al evidenciar que los usuarios del sistema de justicia priorizan dimensiones vinculadas con la certeza y la consistencia de los procesos sobre aspectos meramente relacionales o estéticos, configurando una jerarquía valorativa que responde a la naturaleza misma de la función jurisdiccional. La fiabilidad emerge así como el atributo más crítico, reflejando que las expectativas depositadas en el Poder Judicial trascienden la búsqueda de experiencias satisfactorias para situarse en el terreno de la garantía efectiva de derechos fundamentales, donde los errores procesales pueden generar consecuencias potencialmente irreversibles para las personas.

En consecuencia, el Modelo Integrado de Gestión de Atención al Usuario propuesto representa una contribución sustantiva al campo de la administración judicial, al articular armónicamente dimensiones organizacionales, humanas, tecnológicas y procesales bajo un marco evaluativo coherente con las particularidades del contexto peruano. La adaptación del modelo SERVQUAL a las especificidades del servicio judicial, junto con la incorporación de principios de la Nueva Gestión Pública matizados por salvaguardas para valores fundamentales como la independencia y el debido proceso, configura una herramienta conceptual y operativa con potencial de aplicación en realidades latinoamericanas similares. La validación experta mediante método Delphi confirma la pertinencia teórica y la viabilidad práctica de esta propuesta, cuyos indicadores priorizados permiten traducir constructos abstractos en parámetros mensurables para la gestión institucional.

Adicionalmente, la evidencia analizada subraya que la transformación digital de los servicios judiciales, siendo necesaria, debe concebirse como un proceso holístico que integre desarrollo tecnológico con fortalecimiento de capacidades humanas y rediseño de procesos, evitando el reduccionismo tecnocéntrico que caracteriza muchas reformas fallidas. Las experiencias internacionales exitosas demuestran consistentemente que la sostenibilidad de las innovaciones depende de su institucionalización mediante sistemas de mejora continua y de su capacidad para incorporar estrategias deliberadas de inclusión que impidan la profundización de brechas preexistentes. Las limitaciones de este estudio, particularmente la heterogeneidad contextual y el predominio de diseños observacionales, delinean líneas futuras de investigación orientadas a evaluar el impacto del modelo mediante aproximaciones metodológicas robustas que permitan establecer relaciones causales y adaptar sus componentes a contextos judiciales especializados.

REFERENCIAS

- Antoshkina, V., Shevchenko, D., Shchokin, R., Boiko, O., y Fokin, Y. F. (2023). The practice of legal interpretation by judicial authorities in ukraine: Theoretical and organizational principles. *Brazilian Journal of Law y International Relations / Relações Internacionais No Mundo*, 3(41), 506.
<https://openurl.ebsco.com/contentitem/gcd:172802917?sid=ebsco:plink:crawlerid=ebsco:gcd:172802917>
- Bordalo, P., Gennaioli, N., y Shleifer, A. (2015). Salience Theory of Judicial Decisions. *The Journal of Legal Studies*, 44(S1), S7-S33. <https://doi.org/10.1086/676007>
- Bunjevac, T. (2021). The rise of judicial self-governance in the new millennium. *Melbourne University Law Review*, 44(3), 812-862. <https://doi.org/10.3316/informit.113487760370014>
- Candra, S., Erika, F., y Hudiarto. (2015). The Use of Enterprise Architecture Framework for Improving Service Quality (Case Study ABC State Attorney). *International Journal of Multimedia and Ubiquitous Engineering*, 10(8), 65-72. https://gvpress.com/journals/IJMUE/vol10_no8/7.pdf
- Carrasquilla, L. D., De Luque, A. P., y Lagos, E. G. (2024). AI Adoption in Colombian Legal Practice: Challenges and Opportunities. *Procedia Computer Science*, 241, 508-513. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.08.072>

- Carrión, J. L. H., Porrúa, M., Baudino, M. F., Mejía, M. G., Izquierdo, D. O., Barba, J. M., y Tovar, E. O. (2025). Justice Digital Transformation Guide. IDB Publications. <https://doi.org/10.18235/0013596>
- Chao, Y., Xu, M., Tamò, A. L., Garcia, K., y Kollnig, K. (2024). Legal, Technical, and Social Limitations of Data Portability through Decentralized Applications. Solid Symposium, 1-8. <https://ceur-ws.org/Vol-3947/short12.pdf>
- Chavez, E. R., Valderram, N. M., Chavez, A. E., y Huerta, C. C. (2024). Use of Artificial Intelligence and its effectiveness in the administration of justice in the Republic of Peru: Chatbot application. 17-19. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2024.1.1.936>
- Contini, F. (2014). Searching for Maximum Feasible Simplicity: The Case of e-Curia at the Court of Justice of the European Union. En F. Contini y G. F. Lanzara (Eds.), *The Circulation of Agency in E-Justice* (Vol. 13, pp. 217-242). Springer Netherlands. https://doi.org/10.1007/978-94-007-7525-1_9
- Diaz, R. P., y Libaque, C. S. (2025). The Impact of Digitalization on Peruvian Public Services. *Issues in Information Systems*, 220-236. https://doi.org/10.48009/3_iis_2025_2025_118
- Espina, L. R. (2025). Digital Transformation of the State: A Multivariable Model Applied to the Public Sector in Lima, Peru. *Administrative Sciences*, 15(9). <https://doi.org/10.3390/admsci15090365>
- Ferrari, G. F. (2020). The Organization of the Judicial System in Italy. *Rev. Eurolatin. Der. Adm.*, 7, 37. https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/reveurda7ysection=6
- Fu, Y. (2018). Court management in transformation China: A Perspective Of Civil Justice. *Peking University Law Journal*, 6(1), 81-103. <https://doi.org/10.1080/20517483.2018.1603639>
- Fuente, D. J. (2025). Formalization of ISPs in Peru: Strategy to Reduce the Digital Divide and Expand Connectivity. 16-18. <https://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2025.1.1.1290>
- García, G. C., Lescano, G. S. L., Quiñones, A. E. L., y Morales, W. P. (2022). Nuevas tecnologías y organizaciones del sector público en Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(8), 806-818. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.8.5>
- Guillén, E. N. G., Hernandez, J. A. M., Palacios, L. A. M., y Moscoso, D. J. C. (2025). Big data y toma de decisiones en el sector público peruano. *Revista Venezolana de Gerencia*, 30(111), 1322-1336. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.30.111.5>
- Hong, Q. N., Fàbregues, S., Bartlett, G., Boardman, F., Cargo, M., Dagenais, P., Gagnon, M. P., Griffiths, F., Nicolau, B., O’Cathain, A., Rousseau, M. C., Vedel, I., y Pluye, P. (2018). The Mixed Methods Appraisal Tool (MMAT) version 2018 for information professionals and researchers. *Education for Information*, 34(4), 285-291. <https://doi.org/10.3233/EFI-180221>
- Hood, C. (1991). A Public Management for All Seasons? *Public Administration*, 69(1), 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Huamán, S., Ponce, L., y Wong, L. (2024). Maturity Model for Information Access Management of Peruvian IT Service Providers based on ISO/IEC 27001 and CMMI Security Controls. 2024 35th Conference of Open Innovations Association (FRUCT), 259-266. <https://doi.org/10.23919/FRUCT61870.2024.10516387>
- Hurtado, G. (2024). El acceso a la justicia de las poblaciones indígenas. Una necesidad desde el lenguaje. *Lengua y Sociedad*, 23(1), 177-192. <https://doi.org/10.15381/lengsoc.v23i1.27276>
- Hurtado, J. de B. (2010). *Metodología de la Investigación: Guía Para la Comprensión Holística de la Ciencia. Quirón Ediciones.* https://books.google.com/cu/books/about/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n.html?id=P-EatAEACAAJyredir_esc=y

- Hussin, N., y Johare, R. (2014). Functional requirements for an electronic records management system for court records. En *Concepts and Advances in Information Knowledge Management* (pp. 73-90). Chandos Publishing. <https://doi.org/10.1533/9781780634357.1.73>
- Jeuland, E. (2018). Towards a new court management? *Peking University Law Journal*, 6(1), 105-177. <https://doi.org/10.1080/20517483.2018.1603640>
- Kilaru, M., y Potluri, R. M. (2025). Application of Artificial Intelligence in the Indian Legal System: Pros and Cons. En *Artificial Intelligence in Legal Systems*. Chapman and Hall/CRC.
- Kotter, J. P. (1995). Leading Change: Why Transformation Efforts Fail. *Harvard Business Review*, 60-67. <https://www.ala.org/sites/default/files/pla/content/education/leadershipacademy/Leading%20Change%20-%20Kotter.pdf>
- Lezama, F. R. D. (2025). Derechos lingüísticos y acceso a la justicia en el contexto peruano. *Justicia*, 30(48). <https://doi.org/10.17081/just.30.48.8502>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., y PRISMA Group. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Murillo, R., y Zuniga, R. (2013). Could Innovation also Emerge from the Public Sector? Creating an ISO-like Judiciary Quality Management Standard. *International Journal for Court Administration*, 5(2), 10. <https://doi.org/10.18352/ijca.16>
- Nilupú, K. M., Riega, Y. V., Salas, J. L. R., Salas, J. M. R., y Quiliano, R. T. (2025). Expert Systems: The Case of Justo in the Digital Transformation of the Peruvian Justice System. En A. Nagar, D. S. Jat, D. Mishra, y A. Joshi (Eds.), *Intelligent Sustainable Systems* (pp. 497-508). Springer Nature. https://doi.org/10.1007/978-981-97-8695-4_45
- Noriega, J. B., Tisnado, P. M., Mamani, R. A. M., y Tupayachi, C. R. R. (2023). La administración de justicia en el Perú, su digitalización durante la pandemia COVID-19. *Universidad y Sociedad*, 15(1), 770-778. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3593>
- Oktal, O., Yazici, B., Alpu, O., y Sungur, Z. (2013). Trust in adoption to judiciary informatics system of senior management users. *Third International Conference on Innovative Computing Technology (INTECH 2013)*, 92-96. <https://doi.org/10.1109/INTECH.2013.6653637>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., y Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, Spring, 64(1), 12-40. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- Pérez, Á. R. (2021). Case Management from a Comparative Perspective: Horizontal and Vertical Court Arrangements. En P. C. H. Chan y C. H. van Rhee (Eds.), *Civil Case Management in the Twenty-First Century: Court Structures Still Matter* (pp. 35-49). Springer. https://doi.org/10.1007/978-981-33-4512-6_3
- Pradhan, V., y Shah, P. (2025). A Comprehensive Review and Analysis of Blockchain Driven Identity Management Solutions for Enhancing Security and Transparency in Education. *SN Comput. Sci.*, 6(8). <https://doi.org/10.1007/s42979-025-04477-1>
- Ramirez, A. G., y Andrade, L. A. (2023). Implementation of a Multiplatform System to Improve the Management of the Help Desk Process in the Constitutional Tribunal of Peru. *International Journal of Engineering Trends and Technology - IJETT*, 71. <https://doi.org/10.14445/22315381/IJETT-V71I11P223>
- Ramirez, C. F., Reyes, J. G., y Cornejo, R. C. (2023). Implementation of a system for documentary procedures in public institutions applying Robotic Process Automation (RPA): 30th IEEE International Conference on Electronics, Electrical Engineering and Computing, INTERCON 2023. *Proceedings of the 2023 IEEE 30th International Conference on Electronics, Electrical*

Engineering and Computing, INTERCON 2023.
<https://doi.org/10.1109/INTERCON59652.2023.10326044>

- Rios, J. J. H. (2022). Inteligencia de negocios y su influencia en la toma de decisiones Juzgados civiles Corte Superior de Justicia, Huaura. 9-10. <https://laccei.org/LEIRD2021-VirtualEdition/meta/FP23.html>
- Sá, P. M. e, Rosa, M. J., Santinha, G., y Valente, C. (2021). Quality Assessment of the Services Delivered by a Court, Based on the Perceptions of Users, Magistrates, and Court Officials. *Sustainability*, 13(2). <https://doi.org/10.3390/su13020504>
- Sánchez, M. G., y Sánchez, M. C. R. (2016). Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones: 110-117. Classification JEL: M10. <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
- Sela, A., y Gabay, L. E. (2020). Judicial Procedural Involvement (JPI): A Metric for Judges' Role in Civil Litigation, Settlement, and Access to Justice. *Journal of Law and Society*, 47(3), 468-498. <https://doi.org/10.1111/jols.12243>
- Šimonis, M. (2017). The Role of Judicial Ethics in Court Administration: From Setting the Objectives to Practical Implementation. *Baltic Journal of Law y Politics*, 10(1), 90-123. <https://doi.org/10.1515/bjlp-2017-0004>
- Troulinos, E. (2020). The prospects of Artificial Intelligence in a Court Information System. *WAIEL*. <https://ceur-ws.org/Vol-2844/ethics3.pdf>
- Vargas, A. R. M., Herrera, E. I. P., Hallasi, R. F. S., Quispe, C. A. C., y Pari, I. N. M. de la A. B. (2025). From a Medical to a Social Model: The Evolution of Disability Rights in the Peruvian Constitutional Court's Jurisprudence (2004–2024). *Laws*, 14(3). <https://doi.org/10.3390/laws14030031>
- Vicente, Y., Vizarreta, R., Rojas, C., y Ledesma, M. (2022). Digitalization and satisfaction among Peruvian users towards their civil registration office. *International Journal of Data and Network Science*, 6(4), 1147-1154. <https://growingscience.com/beta/ijds/5546-digitalization-and-satisfaction-among-peruvian-users-towards-their-civil-registration-office-.html>
- WBG. (2025). Azerbaijan: Modernizing the Judiciary for Better Access, Transparency and Efficiency. World Bank. <https://projects.worldbank.org/en/results/2025/07/18/azerbaijan-modernizing-the-judiciary-for-better-access-transparency-and-efficiency>
- Zuniga, R., y Murillo, R. (2014). Draining the judiciary bottleneck: A quasi-experiment in improving a government service. *Journal of Business Research*, 67(6), 1267-1276. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2013.04.003>