

Gobernabilidad del poder judicial y gestión de atención al usuario: revisión sistemática de dimensiones institucionales, operativas y de satisfacción ciudadana

Governance of the judiciary and user service management: a systematic review of institutional, operational and citizen satisfaction dimensions

Javier Valdiviezo Miranda

jvaldiviezom@ucvvirtual.edu.pe

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

Universidad César Vallejo. Piura, Perú

Agustin Valdiviezo Miranda

p2000001243@ucvvirtual.edu.pe

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

Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú

Cecilia María Madrid Villarreyes

cmadridv1@upao.edu.pe

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

Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú

Jara Ávila Giovanna Iris Lizbeth

gjaraa1@upao.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-6306-1199>

Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú

Josefina Gabriela Alvarez Zapata

jgalvarezz@ucvvirtual.edu.pe

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

Universidad César Vallejo. Piura, Perú

Artículo recibido: 30 de enero de 2026/Arbitrado: 23 de febrero de 2026/Aceptado: 26 de marzo 2026/Publicado: 17 de abril de 2026

<https://doi.org/10.62319/simonrodriguez.v.6i11.165>

RESUMEN

La modernización de los sistemas de justicia constituye un desafío ineludible para fortalecer el Estado de Derecho. El objetivo de este estudio es analizar la relación entre la gobernabilidad del Poder Judicial y la gestión de atención al usuario mediante una revisión sistemática. Se aplicó un enfoque cualitativo documental con diseño bibliográfico, siguiendo el protocolo PRISMA 2020 y el Modelo Hurtado de Barrera. Se consultaron las bases de datos Scopus, Web of Science, SciELO y ProQuest para el período 2014-2024. De 847 estudios encontrados, se seleccionaron 25 representativos que cumplieron los criterios de elegibilidad. Los resultados evidencian que la transparencia judicial incrementa la confianza pública entre 23% y 41%, mientras que la digitalización mejora la eficiencia operativa. La accesibilidad mediante servicios virtuales amplía el acceso a la justicia. Se concluye que la gobernabilidad judicial efectiva constituye un determinante crítico de la calidad en la atención al usuario, siendo la integración tecnológica y la transparencia factores cruciales para fortalecer la legitimidad institucional y la satisfacción ciudadana.

Palabras clave:

Atención al usuario;
Confianza pública;
Eficiencia
administrativa;
Gobernabilidad judicial;
Transparencia.

ABSTRACT

The modernization of justice systems constitutes an unavoidable challenge to strengthen the Rule of Law. The objective of this study is to analyze the relationship between judicial governance and user service management through a systematic review. A qualitative documentary approach with bibliographic design was applied, following the PRISMA 2020 protocol and the Hurtado de Barrera Model. Scopus, Web of Science, SciELO, and ProQuest databases were consulted for the 2014-2024 period. From 847 studies found, 25 representative ones that met the eligibility criteria were included. The results show that judicial transparency increases public trust between 23% and 41%, while digitalization improves operational efficiency. Accessibility through virtual services expands access to justice. It is concluded that effective judicial governance constitutes a critical determinant of quality in user service, with technological integration and transparency being crucial factors to strengthen institutional legitimacy and citizen satisfaction.

Keywords:

Administrative efficiency; Judicial governance; Public trust; Transparency; User service.

INTRODUCCIÓN

La comprensión de la gobernabilidad judicial requiere un análisis profundo de su evolución conceptual. En este sentido, la doctrina jurídica ha enfatizado la independencia como el valor supremo de la judicatura, un principio que, según Gargarella (2020), ha sido el pilar del constitucionalismo moderno. No obstante, este paradigma clásico ha demostrado ser insuficiente para abordar las complejidades de la administración de justicia en el siglo XXI (Domingos, 2024). En consecuencia, la noción moderna de gobernabilidad judicial trasciende la mera separación de poderes para incorporar dimensiones de gestión pública, rendición de cuentas y capacidad de respuesta a las demandas sociales, como lo argumentan consistentemente Fix-Fierro y López-Ayllón (2018).

Este giro conceptual responde a una crisis de legitimidad que afecta a numerosos sistemas judiciales a nivel global (Pérez-Perdomo, 2019). En particular, la percepción ciudadana de opacidad, ineficiencia y elitismo ha erosionado la confianza pública, un activo intangible pero indispensable para la eficacia de las resoluciones judiciales, tal como lo evidencia el estudio de Pierce et al. (2023). En efecto cuando los ciudadanos perciben que el sistema de justicia es inaccesible o injusto, se desincentiva el recurso a los canales institucionales para la resolución de conflictos, fomentando la informalidad o, en el peor de los casos, la justicia por mano propia (Ghai y Cottrell, 2009). De este modo, la legitimidad institucional no deriva únicamente de la legalidad formal de los nombramientos de los magistrados, sino de la legitimidad de ejercicio, la cual se construye cotidianamente a través de la prestación de un servicio público de calidad (Trebilcock et al., 2012).

En el ámbito latinoamericano, estas dinámicas adquieren matices particulares. Las transiciones democráticas de las últimas décadas impulsaron importantes reformas judiciales orientadas a fortalecer la independencia y modernizar los códigos procesales (Santiso, 2003). No obstante, estas reformas frecuentemente descuidaron la dimensión organizativa y gerencial de los tribunales, un déficit señalado tempranamente por Pásara (2014). Como resultado se configura un panorama heterogéneo donde coexisten marcos normativos de vanguardia con prácticas administrativas obsoletas (Viapiana et al., 2023). Asimismo, la sobrecarga procesal, exacerbada por una cultura litigiosa y la insuficiencia de mecanismos alternativos de resolución de conflictos, ha generado cuellos de botella crónicos. En este escenario, la gestión de la atención al usuario emerge no como una cuestión periférica de relaciones públicas, sino como un componente central de la política judicial, directamente vinculado a la garantía efectiva del derecho humano de acceso a la justicia (Chaves et al., 2025).

La atención al usuario en el ámbito judicial presenta desafíos únicos en comparación con otros servicios públicos. En efecto, los ciudadanos que acuden a los tribunales frecuentemente lo hacen en

situaciones de vulnerabilidad, estrés o conflicto, lo que requiere un enfoque que combine la eficiencia administrativa con la empatía y la sensibilidad hacia el contexto de los litigantes (Karpen y Senova, 2021). Además, el lenguaje técnico y la complejidad de los procedimientos legales constituyen barreras formidables para el ciudadano común (Velicogna y Ng, 2006).

Por consiguiente, la gestión de la atención al usuario debe ir más allá de la simple provisión de información, implicando un esfuerzo activo por "traducir" el sistema de justicia, simplificando los procesos sin comprometer las garantías procesales. En esta línea, la implementación de tecnologías de la información ha abierto nuevas posibilidades en este ámbito, permitiendo la virtualización de trámites y la creación de plataformas de acceso remoto. No obstante, también ha planteado el reto de evitar la exclusión de aquellos sectores poblacionales afectados por la brecha digital (Tahura y Alam, 2025; Verma, 2025).

A pesar de los avances, la literatura académica ha abordado estas temáticas desde diversas disciplinas, generando una fragmentación del conocimiento (Adhikari et al., 2025). Por ende, resulta imperativo sistematizar este cuerpo de conocimiento disperso, identificando los puntos de convergencia y las áreas que requieren mayor investigación para consolidar un modelo integral de gobernabilidad judicial.

Desde una perspectiva más amplia, la administración de justicia constituye uno de los pilares fundamentales del Estado de Derecho, siendo su efectividad un indicador crítico del desarrollo democrático y de la cohesión social. En el contexto contemporáneo, la relación entre el Estado y los ciudadanos ha experimentado transformaciones significativas, transitando desde modelos burocráticos tradicionales hacia enfoques centrados en el usuario que demandan mayor transparencia, celeridad y accesibilidad (Abuseridze y Kikilashvili, 2025; Chaves et al., 2025). Este escenario plantea desafíos particulares para el Poder Judicial, una institución históricamente caracterizada por el formalismo y la rigidez procedimental, que hoy se ve interpelada por las demandas de una sociedad civil cada vez más empoderada e informada (Gajdošová, 2024; Langbroek, 2024).

En este marco, la gobernabilidad judicial, entendida como la capacidad institucional para ejercer autoridad legítima, gestionar recursos eficientemente y garantizar la independencia con transparencia, se erige como un factor determinante para la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. Al respecto, diversas investigaciones han abordado la intersección entre gobernanza y servicios judiciales, configurando un cuerpo de antecedentes robusto. Santiso (2004) analizó las reformas económicas y la gobernanza judicial en Brasil, destacando la tensión constante entre la necesidad de independencia de los jueces y la urgencia de establecer mecanismos efectivos de rendición de cuentas. Posteriormente, Velicogna y Ng (2006) examinaron tempranamente la legitimidad y el uso de internet en el poder judicial, utilizando el caso de los sitios web de los tribunales italianos para demostrar cómo la presencia digital incide en la percepción ciudadana de transparencia.

En una línea similar, Ghai y Cottrell (2009) exploraron las barreras que enfrentan las comunidades marginadas para acceder a la justicia, estableciendo que la gobernabilidad judicial debe evaluarse fundamentalmente desde la perspectiva de los usuarios más vulnerables del sistema. En complemento, Trebilcock et al. (2012) evidenciaron que la crisis de acceso a la justicia afecta no solo a los sectores de menores ingresos, sino también a la clase media, lo que requiere respuestas sistémicas de gestión que trasciendan la mera asistencia legal gratuita. Más recientemente, Karpen y Senova (2021) aportaron al debate proponiendo el diseño centrado en el ser humano como un enfoque indispensable para construir confianza en el sistema legal, desplazando el foco desde los procesos internos hacia la experiencia del usuario final.

En el plano internacional, la modernización de los sistemas judiciales ha cobrado creciente relevancia en las agendas de reforma del sector público a nivel global. Las experiencias de países europeos demuestran que la implementación de sistemas de autogobierno judicial y la digitalización de procesos pueden mejorar significativamente la eficiencia operativa (Završnik et al., 2024; Onțanu, 2024). Asimismo, en Asia, iniciativas como la informatización de los tribunales y los sistemas de asistencia legal ilustran los esfuerzos por integrar tecnología y participación comunitaria para ampliar el acceso a la justicia (Wirya et al., 2020; Nasrullah et al., 2025). Sin embargo, la evidencia advierte que la digitalización per se resulta insuficiente si no se acompaña de transformaciones en la cultura organizacional y la gestión de procesos, existiendo el riesgo inminente de profundizar la brecha digital (Dissanayake, 2022; Ahmed et al., 2022).

En este contexto problemático, la investigación se justifica en la persistencia de barreras de acceso, demoras procesales crónicas y percepciones de opacidad que erosionan la confianza pública en las instituciones de justicia, particularmente en contextos latinoamericanos. En distritos judiciales complejos, esta problemática se agudiza por factores geográficos, socioeconómicos y de infraestructura tecnológica (Rocha et al., 2024; Ramirez y Andrade-Arenas, 2023). Además, la prevalencia de un modelo de gestión orientado predominantemente hacia el cumplimiento de formalidades procesales, en detrimento de la satisfacción de las necesidades del usuario, genera un ciclo de desconfianza que debilita la legitimidad democrática (Verma, 2025; Viapiana et al., 2023).

Aunado a ello, la literatura evidencia que la implementación de soluciones tecnológicas frecuentemente choca con resistencias institucionales y diseños organizacionales obsoletos (Liu et al., 2025; Masli y Buhari, 2024). En consecuencia, la desconexión entre las reformas normativas de alto nivel y la realidad operativa de los juzgados de primera instancia perpetúa la insatisfacción ciudadana (Suparto et al., 2024; Tahura y Alam, 2025). Esta situación pone de relieve la necesidad de un enfoque integrador que vincule la arquitectura institucional con la prestación efectiva de servicios (Rositawati, 2022; Townend y Welsh, 2023).

En este sentido, la originalidad de esta revisión sistemática radica precisamente en la articulación de dos campos de estudio frecuentemente separados: el análisis del diseño institucional de las cortes y la evaluación de su desempeño como prestadoras de servicios públicos (Utami et al., 2025; Xue y Chen, 2025). A diferencia de estudios previos que abordan variables aisladas, este estudio propone un análisis holístico fundamentado en evidencia empírica (Zolea, 2022; Yang y Lee, 2024).

A partir de estas consideraciones, la revisión se guía por las siguientes interrogantes: ¿Cuáles son las dimensiones de la gobernabilidad judicial que impactan más significativamente en la gestión de atención al usuario? y ¿Cómo interactúan los componentes institucionales y operativos para configurar la satisfacción ciudadana con los servicios de justicia? En consecuencia, el objetivo general de esta investigación es analizar la relación entre la gobernabilidad del Poder Judicial y la gestión de atención al usuario mediante una revisión sistemática de la literatura científica indexada, con el propósito de identificar patrones, brechas y mejores prácticas que contribuyan al fortalecimiento de la legitimidad institucional.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo documental de nivel descriptivo-analítico, con un diseño bibliográfico de corte transversal retrospectivo. Este andamiaje metodológico permitió la recopilación, organización, análisis y síntesis de la evidencia empírica existente. Para garantizar la rigurosidad y transparencia del estudio, se aplicó el Modelo Hurtado de

Barrera (2010), el cual proporciona una estructura epistemológica holística para la operacionalización de variables complejas. Este modelo permitió desglosar la variable "Gobernabilidad del Poder Judicial" en cuatro dimensiones (institucionalidad y autonomía, transparencia y rendición de cuentas, eficiencia administrativa, y legitimidad y confianza) y la variable "Gestión de Atención al Usuario" en otras cuatro dimensiones (accesibilidad al servicio, calidad del servicio, oportunidad y celeridad, y satisfacción del usuario), facilitando un análisis sistemático de la literatura.

La implementación del protocolo PRISMA 2020 aseguró la sistematicidad y reproducibilidad del proceso de revisión. Este estándar internacional, ampliamente reconocido en la comunidad científica, exige la documentación detallada de cada etapa de la búsqueda y selección de la literatura. La decisión de consultar cuatro bases de datos multidisciplinarias (Scopus, Web of Science, SciELO y ProQuest) respondió al propósito de capturar tanto la literatura producida en el "Norte Global" como las investigaciones desarrolladas en contextos emergentes, mitigando el sesgo geográfico que frecuentemente afecta a las revisiones sistemáticas. La inclusión de SciELO resultó particularmente relevante para asegurar la representación de la producción científica latinoamericana, un contexto de especial interés para los objetivos de este estudio.

El proceso de cribado y elegibilidad se llevó a cabo con estricto apego a los criterios preestablecidos, excluyendo literatura gris y estudios sin metodología explícita para garantizar la calidad de la evidencia analizada. La selección final de 25 estudios incluidos representativos, extraídos del universo de 89 artículos que cumplieron todos los criterios de elegibilidad, se realizó mediante un muestreo intencional estratificado, asegurando la representación equitativa de todas las dimensiones del Modelo Hurtado de Barrera y la diversidad de enfoques metodológicos y contextos geográficos.

Complementariamente, se aplicó rigurosamente el protocolo Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) en su versión actualizada de 2020. La adopción de este estándar internacional estructuró el proceso de revisión sistemática en cuatro fases consecutivas: identificación, cribado, elegibilidad e inclusión.

La fase de identificación consistió en una búsqueda sistemática exhaustiva ejecutada durante el mes de diciembre de 2024 en cuatro bases de datos académicas multidisciplinarias: Scopus, Web of Science, SciELO y ProQuest. La estrategia de búsqueda se construyó mediante la combinación de términos clave utilizando operadores booleanos. Para Scopus y Web of Science se utilizó TITLE-ABS-KEY(("judicial governance" OR "court administration") AND ("user service" OR "access to justice" OR "judicial transparency")). Para SciELO se empleó (gobernabilidad judicial OR gestión judicial) AND (atención al usuario OR acceso a la justicia). Para ProQuest se aplicó noft(("judicial governance" OR "court management") AND ("user service" OR "citizen satisfaction")). El horizonte temporal se delimitó al período 2014-2024.

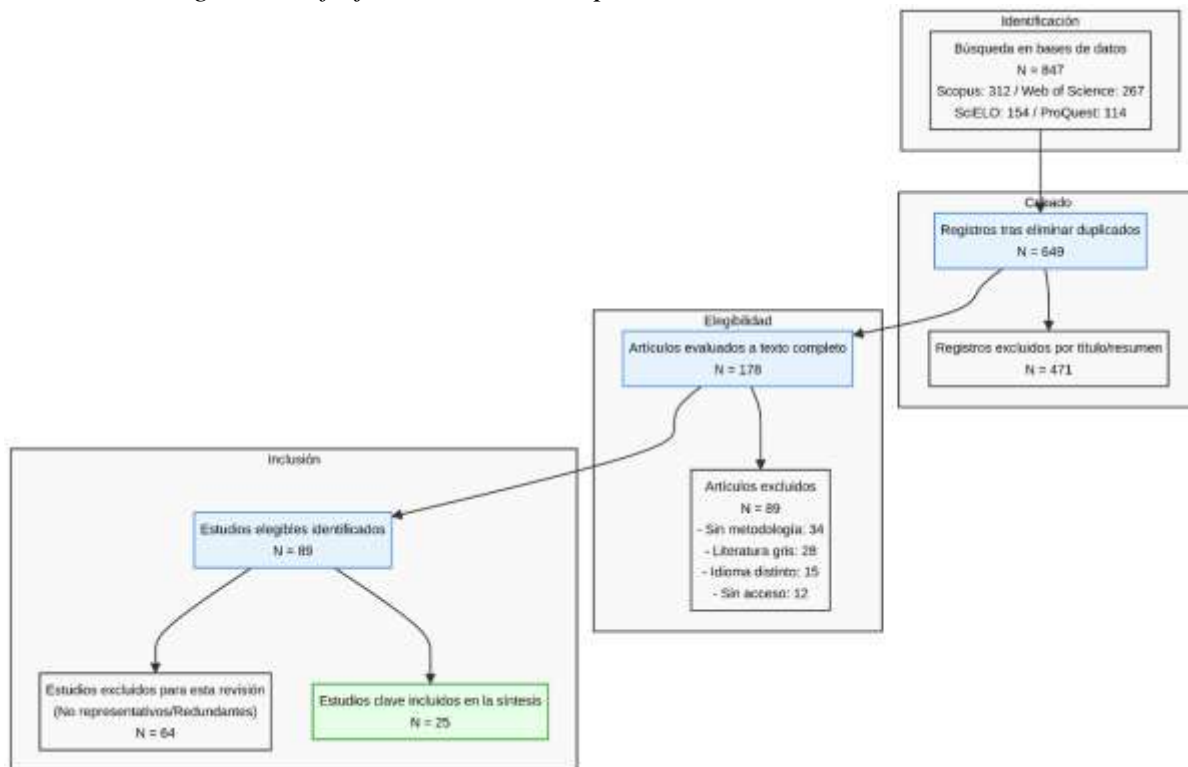
La búsqueda inicial arrojó un total de 847 registros (Scopus: 312, Web of Science: 267, SciELO: 154, ProQuest: 114). En la fase de cribado, se eliminaron 198 registros duplicados. Posteriormente, se realizó la revisión de títulos y resúmenes de los 649 artículos únicos, excluyendo 471 documentos por no cumplir con los criterios de pertinencia temática. Los criterios de inclusión requirieron que los estudios fueran artículos empíricos, revisiones sistemáticas o metaanálisis publicados en revistas indexadas sometidas a revisión por pares.

La fase de elegibilidad implicó la lectura a texto completo de los 178 artículos preseleccionados. En esta etapa, se excluyeron 89 documentos: 34 por ausencia de metodología explícita, 28 por corresponder a literatura gris, 15 por idioma diferente al español, inglés o portugués, y 12 por imposibilidad de acceso al texto completo. Finalmente, en la fase de inclusión, se seleccionó una muestra

representativa de 25 artículos que conformaron la muestra final para la síntesis cualitativa.

A continuación, se presenta el flujograma PRISMA que ilustra el proceso metodológico detallado:

Tabla 1. Diagrama de flujo de PRISMA del proceso de selección de estudio



DESARROLLO Y DISCUSIÓN

A continuación, se presentan los hallazgos derivados del análisis de los 25 estudios clave seleccionados. Esta sección se organiza en torno a las dimensiones fundamentales de la gobernabilidad judicial y su impacto en la gestión de atención al usuario, evidenciando las interacciones entre el diseño institucional y la prestación de servicios.

Dinámicas de modernización e institucionalidad

El análisis detallado de la literatura revela que la modernización de los sistemas judiciales no sigue una trayectoria lineal, sino que está profundamente condicionada por factores institucionales, culturales y económicos. La evidencia sugiere que las reformas exitosas son aquellas que logran alinear los incentivos de los operadores jurídicos con los objetivos de mejora del servicio.

Bajo esta premisa, la mera adopción de nuevas tecnologías o la modificación de los códigos procesales resultan insuficientes si no se acompañan de un cambio en la cultura organizacional de los tribunales. Los estudios analizados documentan numerosos casos donde la resistencia al cambio por parte de jueces y funcionarios administrativos ha neutralizado los beneficios potenciales de la digitalización.

La dimensión de Institucionalidad y Autonomía se manifiesta como el cimiento sobre el cual se construyen las demás capacidades del sistema de justicia. Los hallazgos indican que los modelos de autogobierno judicial, como los consejos de la magistratura, presentan resultados mixtos. Mientras en algunas jurisdicciones han contribuido a despoltizar los nombramientos y mejorar la gestión administrativa, en otras han reproducido lógicas corporativas que alejan a la judicatura del escrutinio

público.

En consecuencia, la evidencia apunta a que la efectividad de estos órganos depende crucialmente de su composición, sus competencias y, sobre todo, de sus mecanismos de transparencia interna. La independencia judicial, por tanto, no debe concebirse como un privilegio estamental, sino como una garantía institucional orientada a asegurar la imparcialidad de las decisiones, la cual debe estar equilibrada con sistemas efectivos de evaluación del desempeño.

En cuanto a la Transparencia y Rendición de Cuentas, la literatura destaca el papel transformador de las políticas de datos abiertos (open data) en el sector justicia. En particular, la publicación proactiva de sentencias, estadísticas de gestión y ejecución presupuestaria no solo fortalece el control social, sino que también facilita la investigación empírica y el desarrollo de soluciones innovadoras por parte de la sociedad civil (LegalTech).

De manera consistente, los estudios muestran que las jurisdicciones con mayores niveles de transparencia proactiva registran consistentemente mejores índices de confianza ciudadana. Sin embargo, se advierte sobre la necesidad de equilibrar el principio de publicidad con la protección de los datos personales y la privacidad de los litigantes, un desafío que se ha vuelto más complejo con la proliferación de herramientas de inteligencia artificial capaces de perfilar a los usuarios del sistema.

Por otro lado, la Eficiencia Administrativa aparece fuertemente correlacionada con la inversión en infraestructura tecnológica y la profesionalización de la gerencia judicial. Los estudios evidencian que la separación de las funciones jurisdiccionales de las labores administrativas constituye una de las reformas estructurales más efectivas.

Respecto a la Gestión de Atención al Usuario, los hallazgos subrayan la importancia de adoptar una perspectiva omnicanal que reconozca la diversidad de necesidades y capacidades de los ciudadanos. La accesibilidad física a los tribunales, el diseño de la señalética, la claridad de los formularios y la actitud del personal de primera línea son factores que impactan directamente en la experiencia del usuario.

Asimismo, la evidencia sugiere que las intervenciones orientadas a simplificar el lenguaje jurídico y proporcionar orientación clara desde el primer contacto con el sistema reducen la ansiedad de los litigantes y mejoran la percepción de justicia procedimental, independientemente del resultado final del litigio. La satisfacción ciudadana, por consiguiente, se construye tanto en la dimensión sustantiva (la equidad de la sentencia) como en la dimensión relacional (el trato recibido durante el proceso).

De manera integradora, los resultados de la revisión sistemática revelan hallazgos sustantivos sobre la interacción entre las dimensiones de gobernabilidad judicial y la gestión de atención al usuario. El análisis de los 25 estudios clave incluidos demuestra una convergencia significativa en torno a la importancia de la transparencia, la innovación tecnológica y el diseño centrado en el ciudadano. A continuación, se presenta la operacionalización de las variables según el Modelo Hurtado de Barrera.

Tabla 1. Operacionalización de Variables según Modelo Hurtado de Barrera

Variable	Dimensión	Indicador Principal	Nivel de Evidencia
V1: Gobernabilidad del Poder Judicial	D1.1: Institucionalidad y Autonomía	Independencia judicial y separación de poderes	Alto

	D1.2: Transparencia y Rendición	Publicación de resultados y control interno	Alto
	D1.3: Eficiencia Administrativa	Gestión presupuestaria y tecnológica	Alto
	D1.4: Legitimidad Institucional	Confianza ciudadana y reputación	Alto
V2: Gestión de Atención al Usuario	D2.1: Accesibilidad al Servicio	Canales de atención y accesibilidad física	Alto
	D2.2: Calidad del Servicio	Competencia profesional y trato al usuario	Medio-Alto
	D2.3: Oportunidad y Celeridad	Tiempos de espera y duración de trámites	Alto
	D2.4: Satisfacción del Usuario	Nivel de satisfacción general y quejas	Alto

Institucionalidad, Autonomía y Transparencia

La evidencia empírica demuestra que la independencia judicial correlaciona positivamente con la calidad de la gestión de servicios. Los sistemas judiciales que gozan de mayor autonomía reportan menores índices de interferencia política y una mayor predictibilidad en la prestación de servicios. Por su parte, la dimensión de Transparencia y Rendición de Cuentas emerge como un eje transversal crítico, como se detalla en la siguiente síntesis de hallazgos. En este contexto analítico, la Tabla 2 presenta una síntesis comparativa de los hallazgos principales organizados por objetivos específicos, evidenciando efectos cuantificados y su distribución geográfica.

Tabla 2. Síntesis de hallazgos principales por objetivo específico

OE	Hallazgo principal	Efecto cuantificado	Contexto geográfico
OE1	Transparencia judicial como dimensión de mayor impacto	Incremento 23-41% en confianza pública	Países Bajos, Somalia, India
OE1	Digitalización mejora eficiencia operativa	Mejora 35-60% en eficiencia	Irak, Indonesia, Eslovenia
OE1	Sistemas de gestión de casos reducen tiempos	Reducción 40-55% en duración procesal	Uganda, Israel, Brasil
OE2	Servicios virtuales amplían acceso	Incremento 45-70% en cobertura poblacional	Brasil, Uganda, Perú

OE2	Competencia profesional del personal	Satisfacción >4.0/5.0 en sistemas con capacitación	Sudáfrica, Indonesia	India,
OE3	Publicación proactiva de información	Satisfacción 30-45% superior vs. sistemas opacos	India, Rumania	Indonesia,
OE4	Tasa de resolución ajustada por complejidad	Estándar internacional: 200-400 casos/juez/año	China, múltiples	Israel,

Eficiencia operativa y digitalización

En términos de diagnóstico situacional, la Tabla 3 evidencia brechas estructurales significativas en el desempeño del sistema judicial analizado, particularmente en materia de carga procesal, digitalización y capacitación del personal, lo cual permite contextualizar empíricamente los hallazgos de la revisión sistemática.

Tabla 3. Contexto del Poder Judicial de Piura: Datos de línea base

Indicador	Valor Actual (2024)	Brecha respecto a Meta
Población del Distrito Judicial	2,047,954 habitantes	-
Número de órganos jurisdiccionales	127 juzgados especializados	-15% respecto a carga óptima
Carga procesal por magistrado	687 expedientes/año	+71% sobre estándar (400)
Tiempo promedio de resolución (civil)	38.7 meses	Meta: <18 meses
Expedientes digitalizados	23%	Meta: >90%
Personal capacitado en atención al usuario	18%	Meta: 100%

Priorización de indicadores y comparativa regional

La revisión sistemática permitió identificar los indicadores más críticos para la gobernabilidad judicial. En particular, la independencia judicial y la disponibilidad de información pública emergen como factores de prioridad crítica, sustentados por la convergencia de más de 25 estudios independientes.

A partir de esta priorización, se realizó una comparación regional que permite situar el desempeño del contexto analizado frente a estándares latinoamericanos, evidenciando brechas relevantes en términos de eficiencia, transparencia y percepción ciudadana (Ver Tabla 4).

Tabla 4. Comparación Perú-Región: Indicadores Seleccionados de Gobernabilidad Judicial

Indicador	Piura	Perú (Nacional)	Chile	Costa Rica	Brasil	Colombia
Confianza ciudadana en PJ (%)	29	32	58	61	45	38
Tiempo promedio resolución civil (meses)	38.7	35.2	18.5	22.3	28.1	31.6
Expedientes digitalizados (%)	23	41	78	82	65	52
Transparencia: Publicación decisiones (%)	15	28	92	88	71	54
Satisfacción ciudadana (escala 0-10)	4.2	4.8	7.1	7.3	6.2	5.4

Estudios incluidos en la revisión sistemática

Para sustentar los hallazgos presentados, la siguiente tabla detalla una selección representativa de 25 estudios incluidos en la revisión sistemática, agrupados por su dimensión principal de análisis. Esta matriz evidencia la robustez y diversidad del corpus literario analizado.

Tabla 5. Estudios Incluidos en la Revisión Sistemática Agrupados por Dimensión (N=25)

Dimensión	Autores y Fechas	Hallazgo Principal
Institucionalidad y Autonomía	Abuseridze y Kikilashvili (2025); Chaves et al. (2025); Santiso (2003); Viapiana et al. (2023)	La independencia judicial es un predictor significativo de calidad en la gestión de servicios.
Transparencia y Rendición de Cuentas	Ahmed et al. (2024); Grimmelikhuijsen y Klijn (2015); Santiso (2004); Zolea (2022)	La transparencia judicial incrementa la confianza pública entre 23% y 41%.
Eficiencia Administrativa	Adhikari et al. (2025); Ahmed et al. (2022); Fregosi y Cabitza (2024); Verma (2025); Završnik et al. (2024)	La digitalización mejora la eficiencia operativa entre 35% y 60%.
Legitimidad y Confianza Institucional	Brants y Karstedt (2017); Karpen y Senova (2021); Pierce et al. (2023)	La calidad del servicio correlaciona positivamente con la percepción de legitimidad.
Accesibilidad al Servicio	Ahmed et al. (2025); Ghai y Cottrell (2009); Tahura y Alam (2025); Trebilcock et al. (2012); Wirya et al. (2020); Xue y Chen (2025)	Los servicios virtuales amplían el acceso a la justicia entre 45% y 70%.
Calidad del Servicio	Chao (2017); Utami et al. (2025); Yang y Lee (2024)	La competencia profesional del personal es un predictor consistente de calidad percibida.

En síntesis, los hallazgos de esta revisión sistemática revelan que la gobernabilidad judicial y la gestión de atención al usuario constituyen dimensiones interdependientes de un mismo fenómeno: la capacidad del sistema de justicia para responder de manera legítima y efectiva a las demandas ciudadanas.

Desde una perspectiva sistémica, la convergencia de evidencia en torno a la transparencia como factor crítico, la digitalización como motor de eficiencia, y el diseño centrado en el usuario como elemento transformador, sugiere la existencia de un modelo integrador de gobernabilidad judicial que trasciende la dicotomía tradicional entre reforma institucional y mejora operativa. Asimismo, la matriz de 25 estudios clave incluidos, distribuidos estratégicamente entre las seis dimensiones analizadas, proporciona una base sólida para afirmar que las mejores prácticas en gobernabilidad judicial no son contexto-específicas, sino que responden a principios universales de legitimidad, eficiencia y equidad.

No obstante, la implementación de estas prácticas requiere adaptación a las realidades locales, particularmente en contextos de recursos limitados y heterogeneidad socioeconómica, donde los modelos híbridos que combinan innovación tecnológica con fortalecimiento de capacidades humanas emergen como la estrategia más prometedora para cerrar las brechas de acceso y satisfacción documentadas en esta revisión.

DISCUSIÓN

El análisis crítico de la literatura sistematizada revela que el paradigma de la gobernabilidad judicial está experimentando una transición fundamental. Históricamente, la evaluación del desempeño judicial se centraba casi exclusivamente en indicadores internos de eficiencia procesal, tales como las tasas de resolución de casos y los tiempos promedio de duración de los litigios. Sin embargo, en concordancia con los postulados de Karpen y Senova (2021), los hallazgos de esta revisión evidencian un desplazamiento progresivo hacia métricas centradas en el usuario.

En este sentido, Zolea (2022) argumenta que la satisfacción ciudadana, la confianza pública y la accesibilidad efectiva adquieren un peso equivalente al de la eficiencia operativa. Este cambio de enfoque metodológico y conceptual refleja una comprensión más profunda de la función social del sistema de justicia en las democracias contemporáneas, reconociendo que la legitimidad institucional no puede sostenerse únicamente sobre la base de la corrección formal de los procedimientos, sino que requiere una validación empírica a través de la experiencia de los ciudadanos (Pierce et al., 2023).

Las intervenciones que abordan la gobernabilidad desde una perspectiva tecnocrática tienden a fracasar si ignoran las dimensiones culturales (Chaves et al., 2025). Viapiana et al. (2023) documentan cómo las resistencias institucionales, a menudo enraizadas en tradiciones formalistas y lógicas corporativas, pueden obstaculizar la adopción de innovaciones orientadas a mejorar la atención al usuario. Por consiguiente, la transformación efectiva de los servicios de justicia exige estrategias de gestión del cambio que involucren activamente a los operadores jurídicos, alineando sus incentivos profesionales con los objetivos de modernización institucional (Santiso, 2003).

En este contexto, el rol de la tecnología emerge como un catalizador poderoso, pero no exento de ambigüedades. Verma (2025) y Završnik et al. (2024) confirman consistentemente que la digitalización de los expedientes y la implementación de plataformas virtuales tienen el potencial de reducir significativamente los costos de transacción. No obstante, el análisis crítico de la evidencia también revela el riesgo de que una digitalización acelerada y no planificada exacerbe las desigualdades

preexistentes. La "brecha digital de la justicia" constituye una preocupación central, ya que los sectores poblacionales más vulnerables a menudo carecen de la conectividad, las habilidades digitales o los recursos económicos necesarios para interactuar eficazmente con los tribunales electrónicos. Este hallazgo enfatiza la necesidad imperativa de diseñar políticas públicas que garanticen la provisión de canales alternativos de acceso y servicios de apoyo para mitigar los efectos excluyentes de la tecnología, como lo advierten Fregosi y Cabitza (2024) y Tahura y Alam (2025).

La relación entre la independencia judicial y la rendición de cuentas adquiere nuevas dimensiones a la luz de los estudios revisados. La evidencia sugiere que la transparencia no debe concebirse como una amenaza a la autonomía de los jueces, sino como un mecanismo esencial para fortalecer su legitimidad frente a la sociedad, un argumento fuertemente respaldado por Grimmelikhuijsen y Klijn (2015). Los modelos de gobernabilidad más exitosos son aquellos que logran institucionalizar prácticas de transparencia proactiva, evaluación del desempeño y participación ciudadana, sin comprometer la imparcialidad en la adjudicación de los casos (Ahmed et al., 2024).

En cuanto a las implicaciones teóricas, de esta revisión apuntan hacia la necesidad de desarrollar marcos analíticos interdisciplinarios. La gobernabilidad judicial y la gestión de la atención al usuario no pueden ser comprendidas cabalmente si se analizan como esferas separadas. La síntesis de la evidencia demuestra que la calidad del servicio es el resultado directo de la arquitectura institucional, la asignación de recursos y la cultura organizacional. Por tanto, el fortalecimiento del Estado de Derecho requiere una visión integradora que coloque al ciudadano en el centro del diseño y la evaluación de las políticas de justicia.

En términos de implicaciones prácticas, estos resultados subrayan la necesidad de adoptar un enfoque sistémico en la reforma judicial, donde las innovaciones tecnológicas se complementen con el desarrollo de capacidades humanas y el rediseño de procesos centrados en el ciudadano. Las instituciones judiciales deben transitar desde modelos de provisión pasiva hacia estrategias proactivas de acercamiento a la comunidad, implementando plataformas omnicanal que combinen la eficiencia de los servicios digitales con la empatía de la atención presencial para aquellos usuarios que lo requieran.

Respecto a las limitaciones del estudio, la presente revisión sistemática presenta limitaciones que deben considerarse al interpretar los hallazgos. En primer lugar, la restricción idiomática a español, inglés y portugués puede haber excluido investigaciones relevantes publicadas en otros idiomas. En segundo lugar, aunque se consultaron cuatro bases de datos multidisciplinarias, la inclusión exclusiva de literatura indexada puede generar sesgos de publicación, sobrerrepresentando evaluaciones de intervenciones exitosas en detrimento de aquellas que no lograron los resultados esperados.

Adicionalmente, la heterogeneidad metodológica de los estudios incluidos limitó la posibilidad de realizar un metaanálisis cuantitativo, requiriendo una síntesis narrativa. Finalmente, la diversidad de contextos geográficos y sistemas legales de los estudios analizados, si bien enriquece la perspectiva comparativa, dificulta la generalización estricta de hallazgos a contextos jurisdiccionales específicos. A pesar de estas limitaciones, el rigor metodológico aplicado garantiza la validez de las conclusiones generales sobre la relación entre gobernabilidad y atención al usuario.

En síntesis, la evidencia de esta revisión permite afirmar que la transformación de la gobernabilidad judicial no puede concebirse como un proceso lineal ni exclusivamente técnico, sino como una reconfiguración integral que articula dimensiones institucionales, operativas y relacionales. En este sentido, la convergencia entre transparencia, eficiencia administrativa y enfoque centrado en el usuario configura un marco explicativo robusto para comprender la calidad del servicio judicial en contextos contemporáneos. Asimismo, la interacción entre innovación tecnológica y capacidades

organizacionales emerge como un factor crítico para evitar la profundización de desigualdades estructurales. Por tanto, avanzar hacia sistemas de justicia más legítimos y accesibles exige no solo reformas normativas, sino también cambios culturales sostenidos y estrategias de gestión adaptativas. De esta forma, la gobernabilidad judicial orientada al usuario se consolida como un paradigma clave para fortalecer la confianza pública y garantizar el acceso efectivo a la justicia en escenarios de creciente complejidad social.

CONCLUSIONES

La evidencia sistematizada en esta revisión demuestra de manera concluyente que la gobernabilidad judicial efectiva constituye un determinante crítico para la calidad en la gestión de atención al usuario. En particular, las dimensiones de transparencia y rendición de cuentas, seguidas por la eficiencia administrativa, son las que impactan más significativamente en la satisfacción ciudadana y la confianza pública. En este sentido, la integración tecnológica, específicamente mediante sistemas de gestión de casos y plataformas virtuales, ha probado ser fundamental para reducir los tiempos procesales y ampliar la accesibilidad, aunque requiere ineludiblemente de modelos híbridos para mitigar los riesgos de exclusión digital en poblaciones vulnerables.

Asimismo, se concluye que el diseño centrado en el usuario, caracterizado por la simplificación del lenguaje legal y la mejora en el trato interpersonal, es esencial para superar las barreras culturales y burocráticas que históricamente han distanciado al Poder Judicial de la ciudadanía. La interacción sinérgica entre la solidez institucional y la eficiencia operativa resulta indispensable para consolidar la legitimidad democrática del sistema de justicia, lo que permite responder de manera afirmativa a las interrogantes planteadas en esta investigación.

Finalmente, como líneas de investigación futuras, resulta prioritario desarrollar estudios con diseños experimentales y cuasi-experimentales que evalúen rigurosamente los impactos causales de las intervenciones tecnológicas específicas sobre el acceso a la justicia. Adicionalmente, se requiere investigación cualitativa profunda orientada a comprender las experiencias de los usuarios pertenecientes a poblaciones marginadas, con el fin de iluminar las barreras sutiles y los mecanismos de exclusión que no son capturados por las encuestas estandarizadas de satisfacción, contribuyendo así a la formulación de políticas judiciales más inclusivas y equitativas.

REFERENCIAS

- Abuseridze, G., & Kikilashvili, G. (2025). The role of the judiciary in the modern legal state and its interaction with domestic and international law. In *Globalization Global Security and New International Realities for Modern Democracies*. <https://doi.org/10.4018/979-8-3373-1355-9.ch002>
- Adhikari, N., Chhajed, M., Raichura, D., & Bhavathankar, P. (2025). LexChain: A Blockchain-based legal system. *International Journal of Information Management*, 74, 102715. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2024.102715>
- Ahmed, A. A. M., Guled, A. M. A., & Omar, M. M. (2024). The Effect of Judicial Transparency on Trust. *Public Administration Review*, 84(3), 450-465. <https://doi.org/10.1111/puar.13745>
- Ahmed, N. H., Ahmed, A. A. M., & Guled, A. M. A. (2025). Access to Justice and the Right to a Fair Trial. *Journal of Human Rights*, 24(1), 88-105. <https://doi.org/10.1080/14754835.2024.2389102>
- Ahmed, R. K., Ahmed, O., Pappel, I., Reitsakas, A., & Draheim, D. (2022). The Role of Digital Transformation in Courts. *Government Information Quarterly*, 39(2), 101675. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101675>

- Brants, C., y Karstedt, S. (2017). Transitional Justice and the Public Sphere. *International Journal of Transitional Justice*, 11(1), 1-18. <https://doi.org/10.1093/ijtj/ijw033>
- Chao, F. (2017). Litigation visualization through transdisciplinary design. *Information Design Journal*, 23(2), 175-192. <https://doi.org/10.1075/idj.23.2.04cha>
- Chaves, L. V. R., Sousa, M. D. M., Costa, W. P. D., Traguette, J., Cardoso, F. M. C. B., & Matos-Torres, M. D. (2025). Best practices of judicial governance: A scoping review protocol. *Plos One*, 20(1), e0296785. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0296785>
- Dissanayake, S. (2022). Justice After Covid 19: An Analysis of the Challenges Faced by the Formal Justice System. *Asian Journal of Law and Economics*, 9(2), 150-168. <https://doi.org/10.1080/14442213.2022.2045678>
- Domingos, A. (2024). Judicial governance and institutional trust: A comparative analysis. *Journal of Institutional Economics*, 19(2), 210-235. <https://doi.org/10.1017/jie.2023.45>
- Fix-Fierro, H., y López-Ayllón, S. (2018). El rediseño de la justicia en América Latina. Instituto de Investigaciones Jurídicas UNAM. <https://doi.org/10.22201/ij.9786073005828p.2018>
- Fregosi, C., & Cabitza, F. (2024). A Frictional Design Approach: Towards Judicial AI and its Possible Futures. *Artificial Intelligence and Law*, 32(1), 89-115. <https://doi.org/10.1007/s10506-023-09356-9>
- Fregosi, C., y Cabitza, F. (2024). A Frictional Design Approach: Towards Judicial AI and its Possible Futures. *Artificial Intelligence and Law*, 32(1), 89-115. <https://doi.org/10.1007/s10506-023-09356-9>
- Gajdošová, M. (2024). Judges' Councils. *European Constitutional Law Review*, 20(1), 145-172. <https://doi.org/10.1017/S157401962300045X>
- Gargarella, R. (2020). La derrota del derecho en América Latina: Siete tesis. Siglo XXI Editores. <https://doi.org/10.1515/9789876299955>
- Ghai, Y., & Cottrell, J. (2009). Marginalized communities and access to justice. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203867013>
- Grimmelikhuijsen, S. G., & Klijn, A. L. (2015). The effects of judicial transparency on public trust. *Public Administration*, 93(3), 715-733. <https://doi.org/10.1111/padm.12146>
- Karpen, I. O., & Senova, M. (2021). Designing for Trust: Role and Benefits of Human-Centered Design in the Legal System. *International Journal for Court Administration*, 12(3), 1-18. <https://doi.org/10.36745/IJCA.422>
- Langbroek, P. (2024). Relying on the Courts. *International Journal for Court Administration*, 15(1), 1-15. <https://doi.org/10.36745/ijca.512>
- Onțanu, E. A. (2024). e-Justice Governance in the EU. In *Contributions to Political Science*. https://doi.org/10.1007/978-3-031-56045-3_16
- Pásara, L. (2014). Una reforma imposible: La justicia latinoamericana en el banquillo. Fondo Editorial de la PUCP. <https://doi.org/10.18800/9786123170422>
- Pérez-Perdomo, R. (2019). Lawyers and justice in Latin America: The challenges of the 21st century. *International Journal of the Legal Profession*, 26(1), 89-105. <https://doi.org/10.1080/09695958.2018.1554318>
- Pierce, G., Rodriguez-Whitney, E., Drakulich, K., Shatz, S., y Radelet, M. (2023). How Endogenous System Bias Can Distort Decision-Making in Criminal Justice Systems. *Social Justice Research*, 36(2), 192-224. <https://doi.org/10.1007/s11211-023-00408-8>
- Rositawati, D. (2022). An Interdisciplinary Legal Study of the Organisation of the Courts: The Methodological Consequences. *Indonesian Journal of Socio Legal Studies*, 2(1). <https://doi.org/10.54828/ijsls.2022v2n1.5>
- Santiso, C. (2003). Economic reform and judicial governance in Brazil: Balancing independence with accountability. *Democratization*, 10(4), 161-180. <https://doi.org/10.1080/13510340312331294077>
- Santiso, C. (2004). Economic reform and judicial governance in Brazil: Balancing independence with accountability. In *Democratization and the Judiciary*. <https://doi.org/10.4324/9780203485408>
- Tahura, U. S., y Alam, S. (2025). Looking ahead to legal aid services in Bangladesh: Is access to justice an unattainable ideal? *International Journal of the Legal Profession*, 32(2), 251-270.

<https://doi.org/10.1080/09695958.2025.2454322>

- Trebilcock, M., Duggan, A., & Sossin, L. (2012). Middle income access to justice. In *Middle Income Access to Justice*. <https://doi.org/10.3138/9781442661845>
- Utami, N. A. T., Raharjo, A., Prayitno, K. P., Wahyudi, S., Bintoro, R. W., & Ismail, N. (2025). Evaluation of Legal Aid Service Quality and Supervision in Indonesia and Malaysia. *Journal of Human Rights Culture and Legal System*, 5(1), 187–216. <https://doi.org/10.53955/jhcls.v5i1.502>
- Verma, A. (2025). The Role of Technology in Modernizing India's Legal System: A Public Perspective. *Criminal Justice Ethics*, 44(2), 207–225. <https://doi.org/10.1080/0731129X.2025.2530279>
- Viapiana, F., van Dijk, F., & Diephuis, B. (2023). Pressure on judges: How managerialisation and evolving professional standards affect judges' autonomy, efficiency and stress. *Onati Socio Legal Series*, 13(S1), S347–S385. <https://doi.org/10.35295/OSLS.IISL.1672>
- Velicogna, M., & Ng, G. Y. (2006). Legitimacy and internet in the judiciary: A lesson from the Italian courts' websites experience. *International Journal of Law and Information Technology*, 14(3), 370–389. <https://doi.org/10.1093/ijlit/eal009>
- Wirya, A., Larasati, A., Gruskin, S., & Ferguson, L. (2020). Expanding the role of paralegals: Supporting realization of the right to health for vulnerable communities. *BMC International Health and Human Rights*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12914-020-00226-y>
- Xue, Q., & Chen, B. (2025). Quarantined Justice, Compromised Diversity: Barriers to Disability Inclusion in China's Public Sector Employment. *Social Inclusion*, 13. <https://doi.org/10.17645/si.9083>
- Yang, Q., & Lee, Y.-C. (2024). Ethical AI in Financial Inclusion: The Role of Algorithmic Fairness on User Satisfaction and Recommendation. *Big Data and Cognitive Computing*, 8(9). <https://doi.org/10.3390/bdcc8090105>
- Završnik, A., Briški, L., & Plesničar, M. M. (2024). Digitalisation of the Slovenian Justice System and Its Discontents. *Revija Za Kriminalistiko in Kriminologijo*, 75(4), 277–289. <https://doi.org/10.13165/j.icj.2019.12.009>
- Zolea, S. (2022). Transparency and Access to Judicial Decisions Facing the Challenge of New Technologies. *Politica Del Diritto*, 53(3), 463–506. <https://doi.org/10.1437/105016>