



INFORME

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL EJE Y CLIMA LABORAL

Aplicada al personal jurisdiccional y administrativo en la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y de la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la especialidad y subespecialidad familia civil – proceso único de tenencia, variación de tenencia, régimen de visitas y variación de régimen de visitas en la Corte Superior de Justicia de Huaura



INFORME

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CON EL EJE Y CLIMA LABORAL

Aplicada al personal jurisdiccional y administrativo en la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y de la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la especialidad y subespecialidad familia civil – proceso único de tenencia, variación de tenencia, régimen de visitas y variación de régimen de visitas en la Corte Superior de Justicia de Huaura

# Contenido

## Páginas

5 Presentación

7 Antecedentes

11 Análisis

12 Características de los encuestados

13 Satisfacción con el EJE

26 Clima laboral

36 Conclusiones y recomendaciones



PODER JUDICIAL  
DEL PERÚ



EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO  
COMISIÓN DE TRABAJO DEL EJE  
Secretaría Técnica

Publicación realizada por la Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE)

**Elvia Barrios Alvarado**

Presidenta de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE)

**Edith Sicha Juárez**

Secretaria técnica

**Elizabeth Abregú Meza**

**Marcos Rojas Robles**

Integrantes de Gestión del cambio

**Luis Linares Zúñiga**

Integrante de Monitoreo

## I. PRESENTACIÓN

La **Encuesta de satisfacción con el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y clima laboral** es un informe elaborado por la Secretaría Técnica de la Comisión de Trabajo del Expediente Judicial Electrónico (EJE), cuyo objetivo es recoger la percepción del personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura sobre el funcionamiento del EJE.

Esta consulta estuvo dirigida a los servidores que atienden procesos judiciales en los órganos jurisdiccionales implementados con el EJE en la especialidad y subespecialidad familia civil – proceso único de tenencia, variación de tenencia, régimen de visitas y variación de régimen de visitas.

El presente informe presenta la evaluación de los resultados obtenidos como parte de las acciones ejecutadas en cumplimiento de la Resolución Administrativa n.º 000065-2026-CE-PJ, aprobada el 13 de marzo de 2026, que dispone la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y de la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la especialidad y subespecialidad familia civil, subespecialidad de tenencia.

El objetivo principal del informe es evaluar la satisfacción de los usuarios, identificar los beneficios percibidos, y destacar los desafíos y áreas de mejora.

El análisis se centra en las siguientes variables clave del estudio:

- **Satisfacción general con el EJE:**

Se evalúa el nivel de satisfacción de los usuarios con el sistema.

- **Adaptación y facilidad de uso:**

Se explora la curva de aprendizaje y la percepción de dificultad del sistema.

- **Beneficios y problemas recurrentes:**

Se identifican las ventajas más valoradas y los obstáculos más comunes.

- **Impacto en la labor diaria:**

Se mide si el EJE ha modificado positivamente la forma en que los usuarios realizan sus tareas.

- **Preferencias de formato:**

Se compara la preferencia entre el formato físico y el electrónico.

Los resultados de este análisis proporcionan una base sólida para la toma de decisiones, permitiendo enfocar los esfuerzos en las áreas que requieren mayor atención para optimizar la gestión del EJE.

El informe da cuenta del nivel de satisfacción y del clima laboral de los participantes, quienes pertenecen tanto al ámbito jurisdiccional como al administrativo de la Corte de Huaura.

La aplicación de la encuesta se realizó en el 13 de marzo de 2026, en el marco de la actividad de capacitación, dirigido a magistradas, magistrados, personal jurisdiccional y administrativo que aplica el EJE en la especialidad y subespecialidad familia civil – proceso único de tenencia, variación de tenencia, régimen de visitas y variación de régimen de visitas.

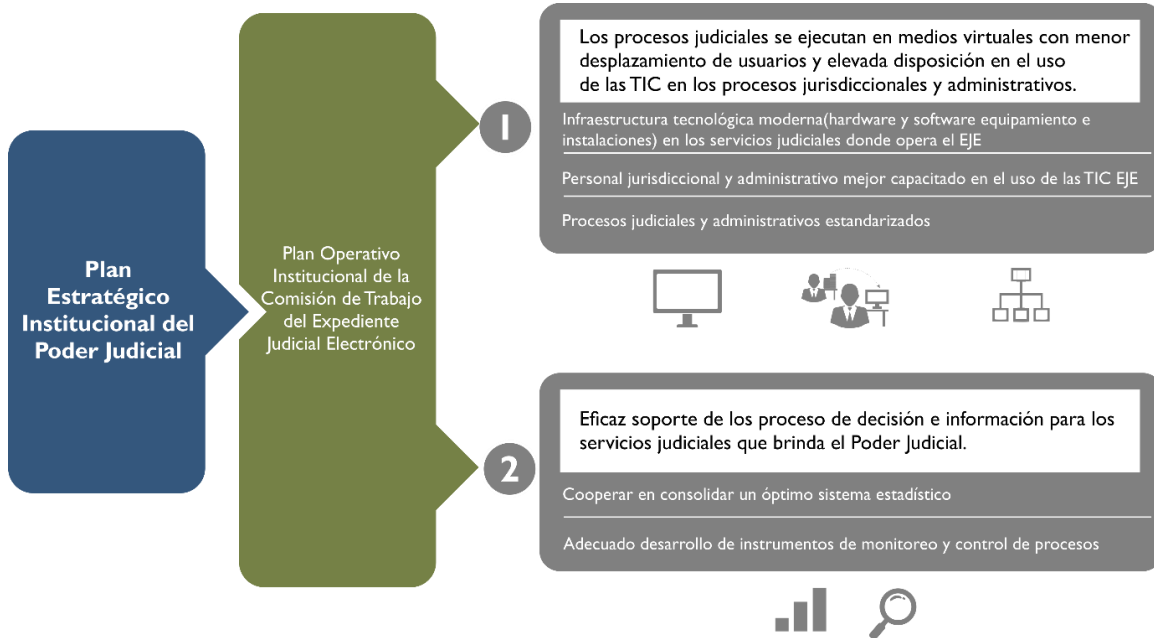
## II. ANTECEDENTES:

A continuación, mencionamos los antecedentes para la elaboración de la evaluación:

- Mediante la Resolución Administrativa n.º 000065-2026-CE-PJ, el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial dispuso la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y de la Mesa de Partes Electrónica (MPE) en la familia civil – proceso único de tenencia, variación de tenencia, régimen de visitas y variación de régimen de visitas en la Corte Superior de Justicia de Huaura.
- La implementación del proyecto EJE forma parte de un conjunto de iniciativas del Poder Judicial orientadas a la transformación digital, con el propósito de optimizar la labor jurisdiccional y fortalecer el acceso a la justicia.
- En el marco de esta implementación, la Comisión de Trabajo del EJE en coordinación de la corte realizó la capacitación el 13 de marzo de 2026 y aplicó la encuesta a los participantes.
- La Encuesta de satisfacción y clima laboral permite identificar y dimensionar con precisión los aspectos más relevantes que inciden en la percepción del personal. Este seguimiento contribuye a aprender de la experiencia, optimizar los procesos actuales y proyectar mejoras futuras, analizando la evolución de la organización a lo largo del tiempo.
- Actualmente, las actividades de implementación del EJE y la MPE, dispuestas oportunamente por el Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, han permitido incorporar nuevos servicios en beneficio de los justiciables y de los órganos jurisdiccionales. Estas acciones buscan facilitar la labor jurisdiccional, dar soporte al trabajo remoto de jueces y servidores, así como potenciar el acceso a la justicia. Todo ello se desarrolla en concordancia con los objetivos estratégicos del Plan Operativo Institucional (POI) de la Comisión de Trabajo del EJE.

## Esquema n.º 1

### Plan Estratégico Institucional (PEI) del Poder Judicial



La valoración del entorno laboral, en el cual se desempeñan los trabajadores y se implementan el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE), permite analizar la relación entre los distintos grupos y equipos de trabajo, así como su capacidad de adaptación frente a los cambios organizacionales y funcionales derivados del proceso disruptivo de transformación digital y de las nuevas prácticas propias del entorno virtual que conlleva la operación del EJE.

El presente análisis se centra en dos dimensiones principales:

#### 1. Satisfacción con el EJE:

Permite conocer cómo ha sido la adaptación del trabajador al sistema, el nivel de facilidad en su uso, los beneficios percibidos para mejorar el desempeño de sus labores diarias, así como las posibles áreas de mejora del servicio.

#### 2. Clima laboral:

Evalúa la percepción del personal respecto al comportamiento administrativo y a las condiciones laborales en las que desarrollan sus actividades, así como los componentes organizacionales que las sustentan.

Estos conceptos se articulan con dos nociones fundamentales:

**a) Autoorganización:**

Proceso mediante el cual se genera orden y estabilidad entre los elementos de un sistema que interactúa en un entorno institucional complejo. Se manifiesta a través de acciones orientadas al análisis de información proveniente de diversos factores, la evaluación de sus características, la reflexión sobre las respuestas necesarias y la implementación de esfuerzos que permitan una adaptación ordenada y sistemática.

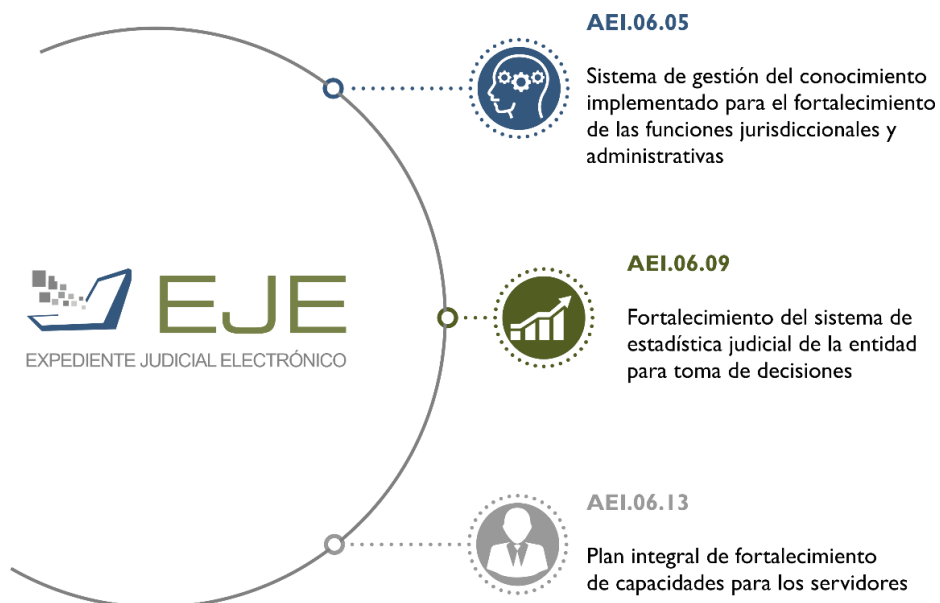
**b) Aprendizaje organizacional:**

Entendido como la capacidad de percibir, codificar, adecuar, almacenar y transmitir información mediante conocimientos, habilidades, experiencias y comportamientos, a partir de resultados previos favorables.

Este proceso, evidenciado en el despliegue progresivo del EJE en diversas cortes superiores de justicia, contribuye de manera decisiva al cumplimiento del Objetivo Estratégico Institucional (OEI 06): Modernización de la gestión institucional, en el cual los esfuerzos vinculados al OEI 05: Implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) constituyen un elemento clave de apoyo y consolidación.

**Esquema n.º 2**

*Objetivo Estratégico Institucional (OEI) 06: Modernizar la gestión institucional*



El avance de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) hacen necesario que el Poder Judicial considere la posibilidad de formular e implementar estrategias que promuevan las capacidades de adaptación y aprendizaje. A lo largo de este proceso se involucran aspectos que pueden contribuir a que la institución y los recursos humanos que lo acompañan, consoliden su competitividad en un entorno cambiante y complejo promovido por la transformación digital impulsada por el EJE (Objetivo Estratégico Institucional OEI 05).

### Esquema n.º 3

*PEI del Poder Judicial. (OEI) 05: Fortalecer el desarrollo de la transformación digital (TD) en el Poder Judicial. Al respecto, el desarrollo de la TD requiere las siguientes Acciones Estratégicas Institucionales (AEI):*



### III. ANÁLISIS

Los resultados han permitido identificar las características generales de la satisfacción respecto al Expediente Judicial Electrónico (EJE), así como evaluar el clima laboral percibido por los servidores de los órganos jurisdiccionales en las cortes superiores donde se ha implementado este sistema.

El conocimiento de este grupo humano resulta fundamental, pues refleja la actitud de los servidores hacia su labor y evidencia si los cambios derivados de la incorporación a un proceso de innovación tecnológica —impulsado por el Poder Judicial a través del EJE— serán asimilados de manera adecuada en sus responsabilidades. Además, permite estimar el impacto de la transformación digital que conlleva la implementación del EJE en los distritos judiciales.

La recolección de datos de los operadores internos que atienden el Expediente Judicial Electrónico (EJE) constituye un insumo valioso para segmentar e identificar necesidades, a partir de la percepción que tienen sobre el clima y la satisfacción laboral en la corte.



### 3.1 CARACTERÍSTICAS DE LOS ENCUESTADOS

La encuesta se aplicó de manera virtual y fue respondida por 6 personas, integrantes del órgano jurisdiccional que conforman el equipo de recursos humanos encargados de atender expedientes electrónicos en la Corte de Huaura en la especialidad y subespecialidad de familia civil-tenencia (1 juez, 3 personal jurisdiccional y 2 administrativos).

**Tabla n.º 1**

*Perfil del personal jurisdiccional y administrativo quienes respondieron la encuesta*

Perfil	Órgano jurisdiccional (instancia que pertenece)	Cantidad
Magistrado	Juzgado especializado	1
Personal administrativo	Administración	2
Personal jurisdiccional	Juzgado Especializado	1
	Sala Superior	2
<b>Total</b>		<b>6</b>

**Tabla n.º 2**

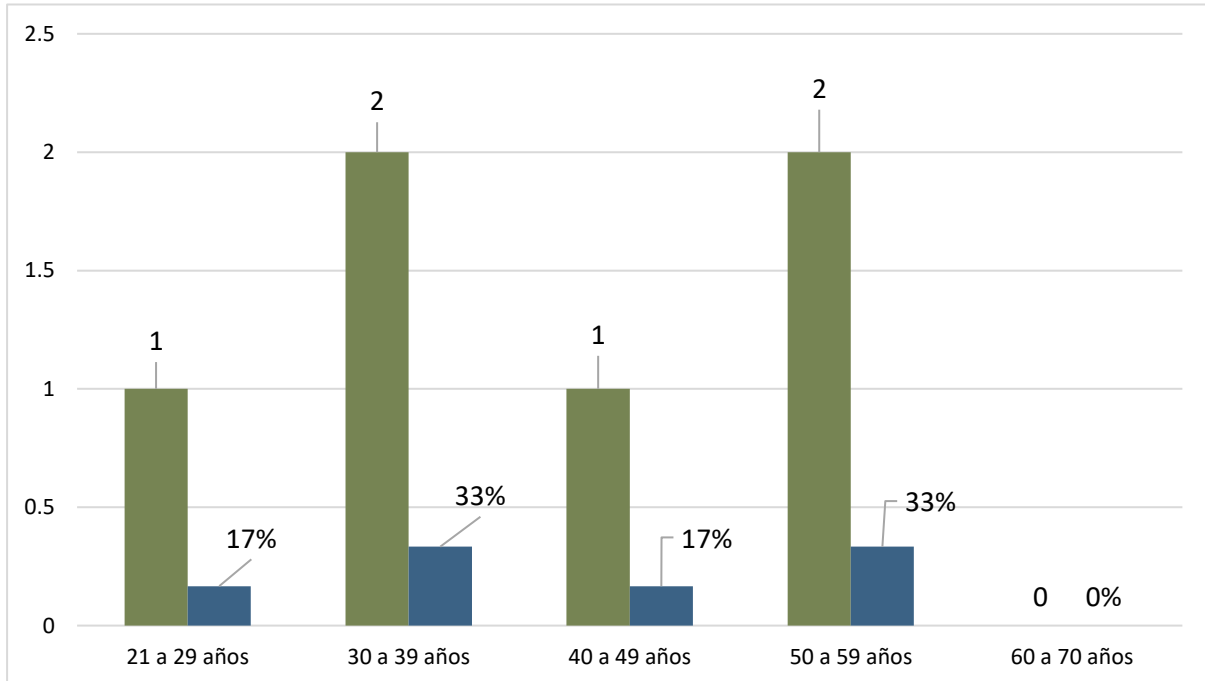
*Género de los encuestados*

Sexo	Cantidad	%
Masculino	3	50 %
Femenino	6	50 %
<b>Total</b>		<b>100 %</b>

El personal jurisdiccional y administrativo que atiende expedientes electrónicos presenta un rango etario que va de los 21 a los 59 años. La mayor concentración se ubica entre los 30 y 30 años y 50 a 59, grupo que representa el 66 % del total de encuestados.

**Gráfico n.º 1**

*Edad promedio de los usuarios encuestados*



### 3.2 SATISFACCIÓN CON EL EXPEDIENTE JUDICIAL ELECTRÓNICO (EJE)

Esta información permite conocer cómo fue la adaptación del trabajador al EJE, si le resulta fácil usar el sistema, los beneficios que consideran que han conseguido con el EJE para mejorar el desempeño de sus labores diarias, las posibles mejoras de servicios, entre otras consideraciones.

#### **Grado de satisfacción:**

Tradicionalmente, la satisfacción del usuario de servicios públicos se ha vinculado con la percepción de la calidad del servicio recibido. Los indicadores obtenidos deben ser comparados con los beneficios esperados de la transformación digital impulsada por el Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE). La evaluación de la calidad se organiza en tres niveles de gestión (macrocalidad, mesocalidad y microcalidad):

- **Macrocalidad:** analiza las relaciones entre el Estado y la sociedad civil en torno a la

*prestación de servicios públicos. Su objetivo es evaluar la eficacia y la legitimidad social de las políticas públicas. Cabe señalar que este nivel no fue objeto de medición en la presente evaluación regional.*

- **Mesocalidad:** *se enfoca en las relaciones entre quienes producen y gestionan los servicios públicos y quienes los utilizan. Aquí, la evaluación busca determinar el grado de satisfacción de los ciudadanos para orientar la mejora continua de los servicios.*
  
- **Microcalidad:** *Se enfoca en las relaciones internas dentro de la organización. En este nivel, la evaluación funciona como un diagnóstico de la gestión, analizando las estructuras, el personal, los procesos y los servicios prestados, con el objetivo de mejorar el desempeño general del servicio. Esta dimensión está relacionada con la percepción de satisfacción de los usuarios, en aspectos como los tiempos de espera y la calidad de la atención, contrastados con las expectativas de mejora derivadas de la implementación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y sus componentes de acceso digital a la justicia.*

### **3.2.1 Sobre satisfacción con el EJE**

De acuerdo con los resultados de la encuesta aplicada al personal jurisdiccional y administrativo que atiende expedientes electrónicos, se observa lo siguiente:

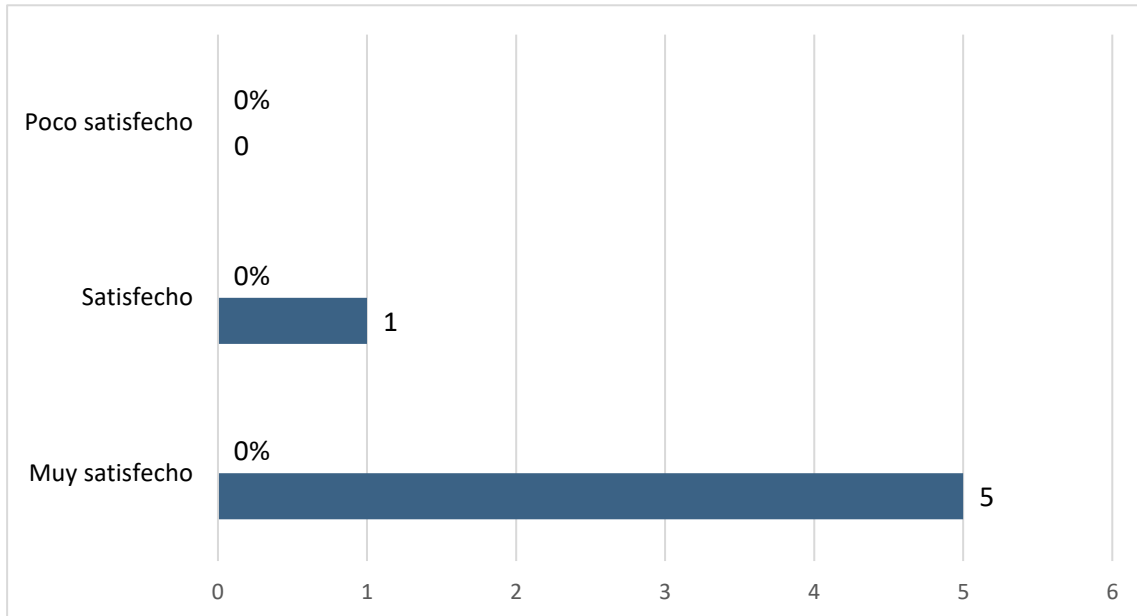
- 17 % de los encuestados manifiesta estar satisfecho con el uso del EJE, lo que corresponde a 1 persona de la muestra.
  
- Un 83 % (5 personas) declara estar muy satisfecho, lo que refleja un nivel de aceptación positiva y confianza en la herramienta digital.

Se puede observar que el 100 % de los encuestados (6 personas) se declara satisfecho o muy satisfecho con el uso del EJE, lo que evidencia una aceptación mayoritaria de la herramienta digital y una valoración positiva de sus beneficios en la gestión de expedientes.

Aunque la valoración global es positiva, resulta necesario atender las observaciones de quienes muestran menor satisfacción, a fin de fortalecer la capacitación, los recursos técnicos y el acompañamiento al personal, garantizando así un mayor aprovechamiento del EJE.

**Gráfico n.º 2**

*Satisfacción de usuarios con el EJE*



### 3.2.2 Sobre la adaptación con el EJE

De acuerdo con los resultados obtenidos, se observa una alta aceptación y facilidad de adaptación del personal jurisdiccional y administrativo frente al uso del Expediente Judicial Electrónico (EJE).

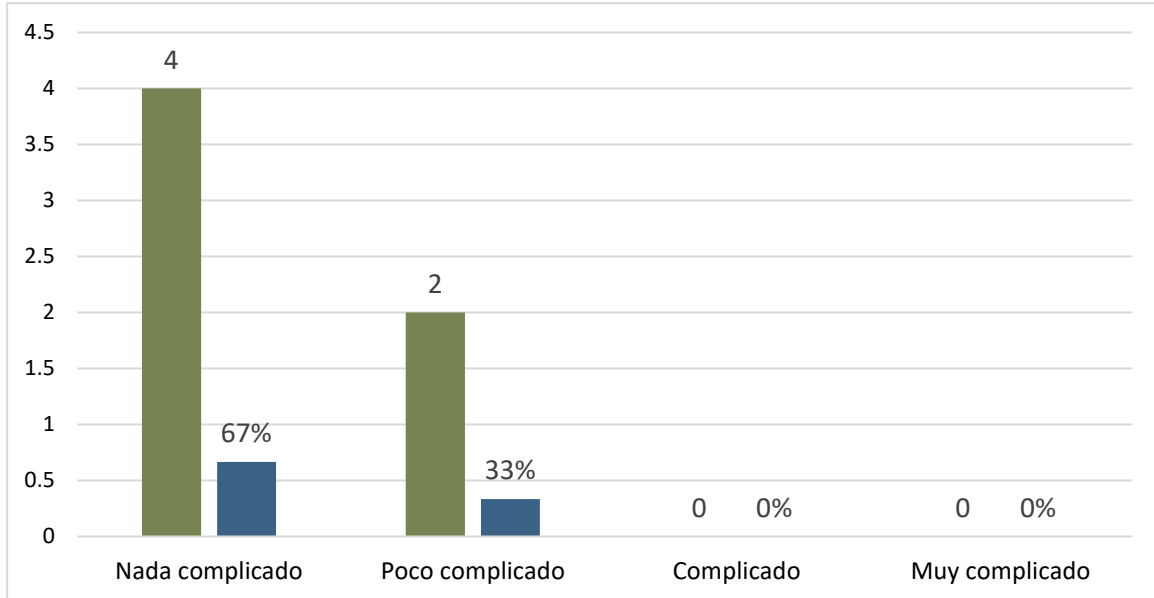
- El 67 % de los encuestados considera que el manejo del EJE es “nada complicado”, mientras que un 33 % lo califica como “poco complicado”. En conjunto, esto representa un 100 % del personal que percibe la herramienta como accesible y de fácil uso.

Estos resultados permiten concluir que la mayoría del personal encuestado se ha adaptado satisfactoriamente al EJE, lo cual constituye un indicador positivo para la sostenibilidad y consolidación de la transformación digital en el Poder Judicial.

En síntesis, el estudio muestra que la implementación del EJE ha tenido una recepción favorable, fortaleciendo la transición hacia un sistema judicial más ágil, moderno y eficiente.

**Gráfico n.º 3**

*Satisfacción de usuarios con el EJE y la MPE*



### 3.2.3 Sobre el uso del sistema

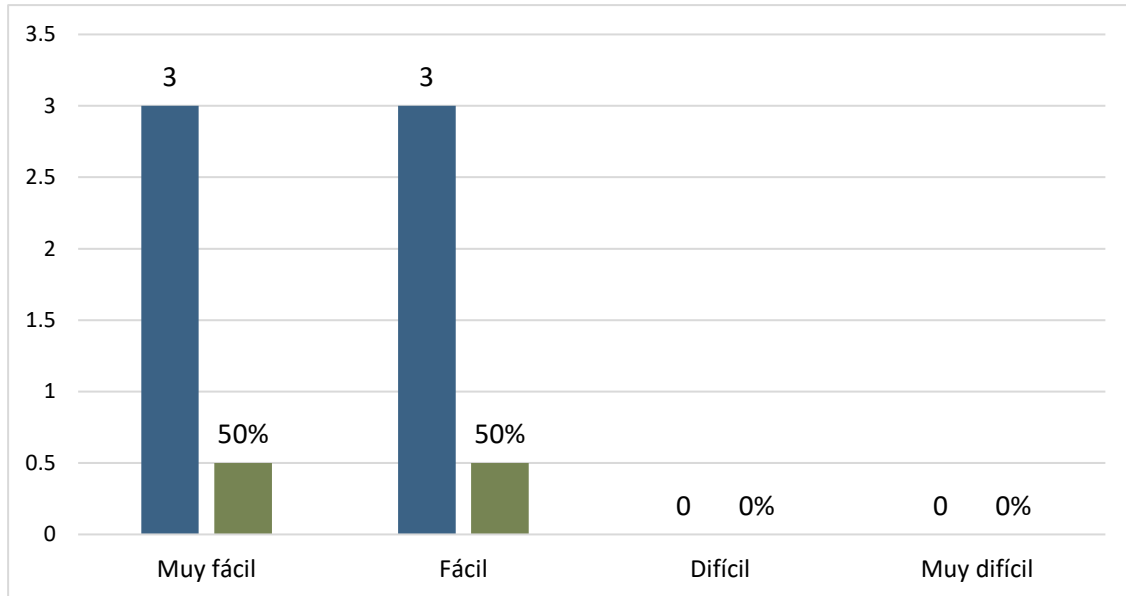
La gráfica refleja la percepción del personal jurisdiccional y administrativo sobre el nivel de dificultad en el uso del sistema del Expediente Judicial Electrónico (EJE):

- Muy fácil: 3 personas (50 %)
- Fácil: 2 personas (50 %)
- Difícil: 0 personas (0 %)
- Muy difícil: 0 personas (0 %)

El análisis muestra que el uso del EJE es valorado positivamente por la gran mayoría del personal (el 100 % de los encuestados: 50 % “fácil” + 50 % “muy fácil”), consolidándose como una herramienta de apoyo clave en la transformación digital del Poder Judicial.

La percepción de baja dificultad constituye un indicador favorable para su expansión en más órganos jurisdiccionales, siempre que se continúe fortaleciendo la capacitación y acompañamiento a quienes aún presentan dificultades.

**Gráfico n.º 4**  
*Uso del sistema*

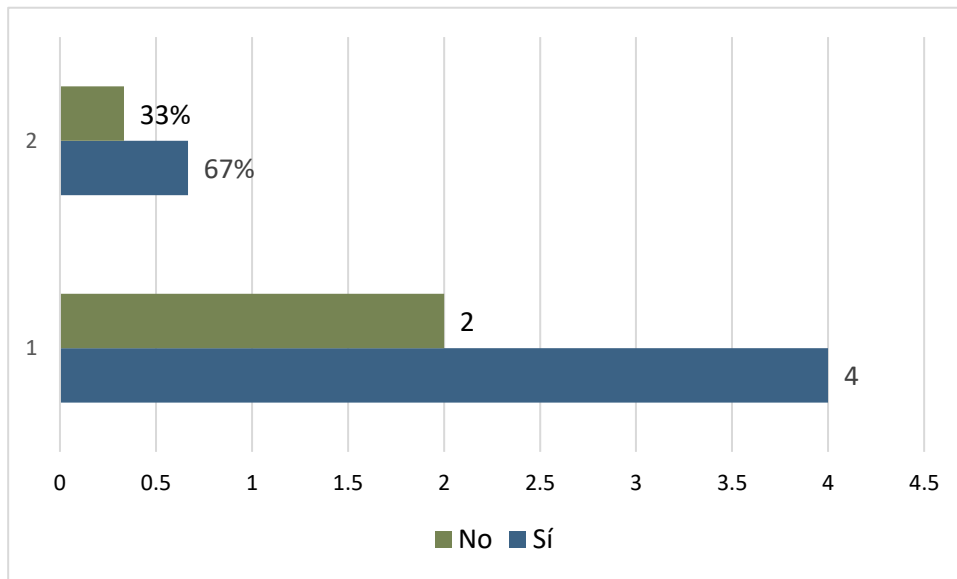


### 3.2.4 Sobre la utilización del sistema fuera del horario de trabajo

El gráfico muestra cómo varía el uso del sistema fuera del horario laboral en una muestra de 6 personas:

- De ellas, el 67 % (4 personas) respondió que “Sí” lo usa después de su jornada laboral.
- En cambio, el 33 % (2 personas) señaló que “No” lo utiliza en esa jornada horaria.

**Gráfico n.º 5**  
*Utilización del sistema fuera del horario de trabajo*



### 3.2.5 Sobre los beneficios obtenidos en la labor como operador de justicia con la implementación del EJE

El gráfico muestra los beneficios percibidos de la implementación del EJE por parte de los operadores de justicia, a partir de dos series de datos: número de menciones y porcentaje sobre el total.

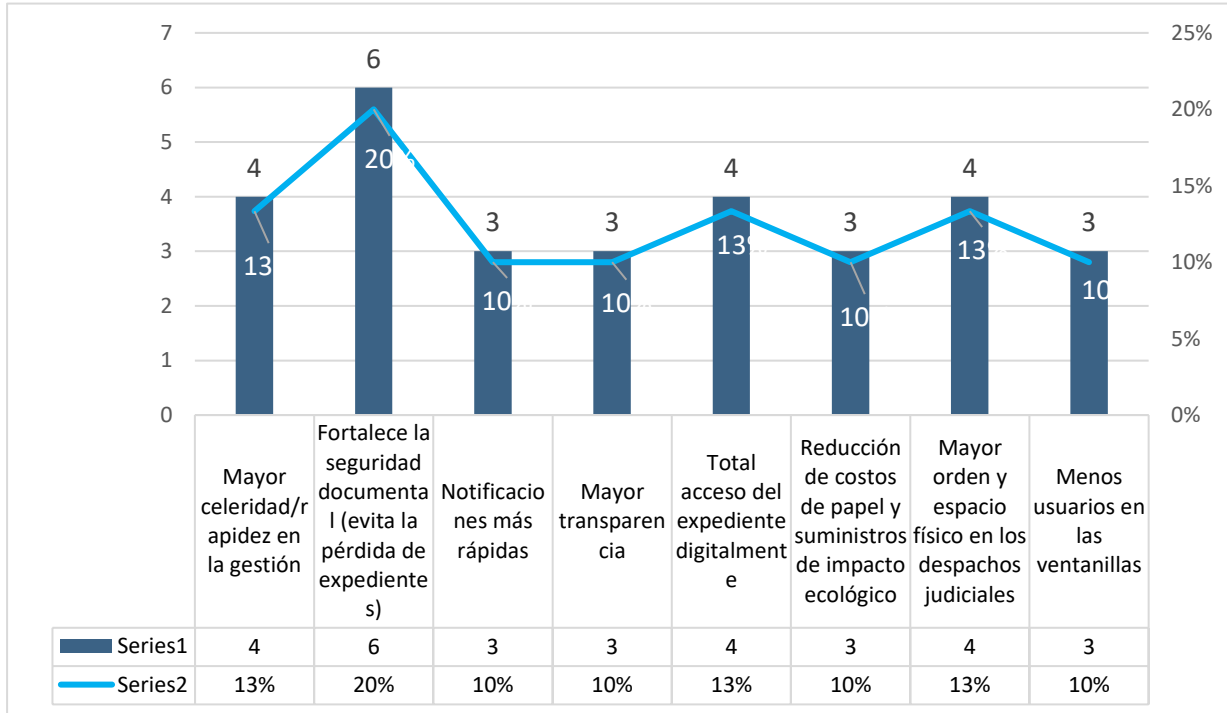
Como hallazgo principal está el beneficio más destacado que es fortalecer la seguridad documental (evita la pérdida de expedientes) señalado por el 20 % de los encuestados, lo que evidencia un impacto positivo en la percepción del proceso judicial con el EJE

Las respuestas muestran beneficios relevantes como el 13 % que identifica que el EJE brinda mayor celeridad/rapidez en la gestión, otro 13 % manifiesta el total acceso del expediente digitalmente (13 %) y, finalmente, un 13 % refiere que hay mayor orden y espacio físico en los despachos judiciales.

El beneficio menos percibido sólo el 10 % destacó la reducción de usuarios en ventanillas, lo que indica que, aunque el EJE ha mejorado la gestión interna, su impacto en la atención presencial aún es limitado.

**Gráfico n.º 6**

*Beneficios obtenidos en la labor como operador de justicia con la implementación del EJE*



### 3.2.6 Sobre los problemas más recurrentes con el EJE

El gráfico expone los principales problemas y barreras reportados por los usuarios en el uso del EJE. La Serie 1 muestra el número absoluto de menciones y la Serie 2, el porcentaje sobre el total.

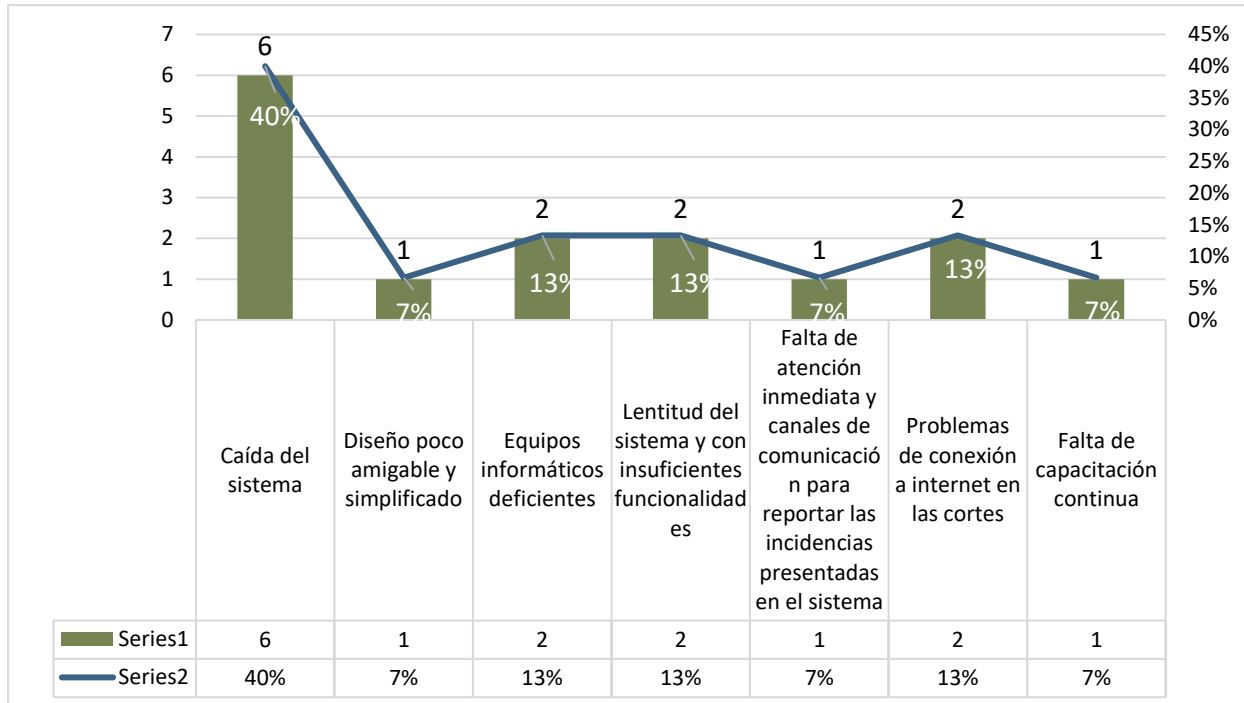
El problema más destacado (40 %), como hallazgo principal, es la caída del sistema, que limita la eficiencia del trabajo diario.

Las respuestas también muestran barreras adicionales, se identificaron como obstáculos la lentitud del sistema con insuficientes funcionalidades, los equipos informáticos deficientes, y los problemas de conexión a internet en las cortes, cada uno con 13 %.

Otro problema con un 7 % de menciones destaca el diseño poco amigable y simplificado del sistema.

**Gráfico n.º 7**

*Problemas más recurrente con el EJE*



### 3.2.7 Sobre qué se necesita para mejorar la gestión del EJE

El gráfico muestra las principales prioridades identificadas para optimizar la gestión del Expediente Judicial Electrónico (EJE), considerando tanto la frecuencia de menciones (Serie 1) como el porcentaje relativo (Serie 2).

El análisis conjunto de ambas métricas permite determinar las áreas que requieren atención inmediata.

Dos iniciativas destacan como las más urgentes, la optimización la conexión a internet en las cortes superiores de justicia (31 %) y la actualización periódica del sistema (19 %), en el que se debe mantener el sistema al día es esencial para garantizar su correcto funcionamiento.

Ambas áreas son críticas y deben constituir el eje central de cualquier plan de mejora.

En un segundo nivel de importancia, es la implementación de controles y alertas en el sistema, así como nuevas funcionalidades, el diseño simplificado e intuitivo del sistema, y más

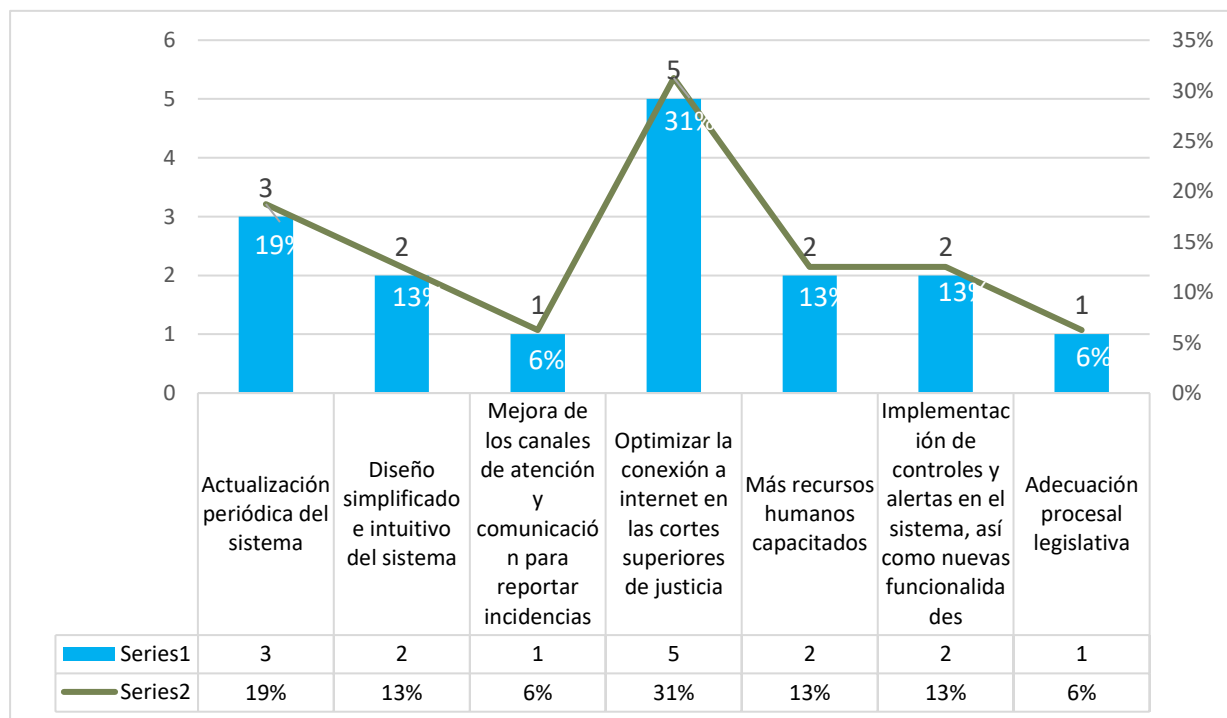
recursos capacitados, cada una con 13 %, a fin de mejorar el desempeño de las funciones de los usuarios.

Con menor nivel de relevancia, se encuentran la adecuación procesal legislativa (6 %).

El análisis evidencia que las acciones inmediatas deben centrarse en fortalecer la infraestructura tecnológica (actualizaciones y conectividad) y en mejorar la experiencia del usuario (usabilidad y canales de soporte). Un plan de acción que priorice estas áreas tendrá el mayor impacto en la eficiencia del sistema y en la satisfacción de los usuarios.

**Gráfico n.º 8**

*Necesidades para mejorar la gestión del EJE*



### 3.2.8 Sobre la percepción si el EJE ha mejorado la forma de realizar las labores en comparación con el modo en que se efectuaban anteriormente

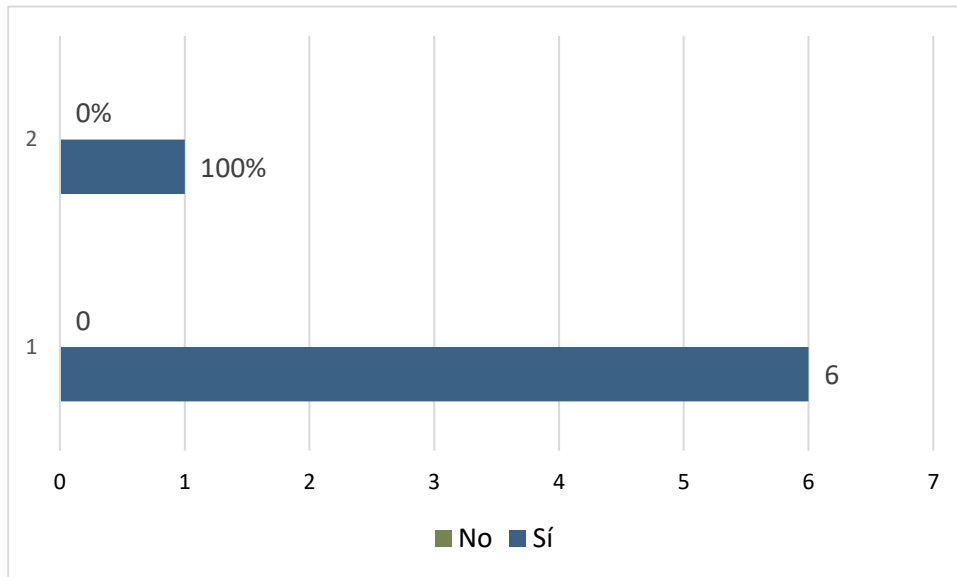
El gráfico refleja la opinión de los usuarios respecto a si el Expediente Judicial Electrónico (EJE) ha mejorado la forma de realizar sus labores en comparación con el método anterior.

Los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva sobre el impacto del EJE:

6 usuarios respondieron “Sí” (100 %), lo que confirma una amplia aceptación y reconocimiento de la mejora. Ningún usuario respondió “No” (0 %).

### Gráfico n.º 9

*Percepción si el EJE ha mejorado la forma de realizar las labores en comparación con el modo en que se efectuaban anteriormente*



### 3.2.9 Sobre si considera que con el uso del EJE han disminuido las tareas manuales y desplazamientos que se generaban para acceder al expediente físico

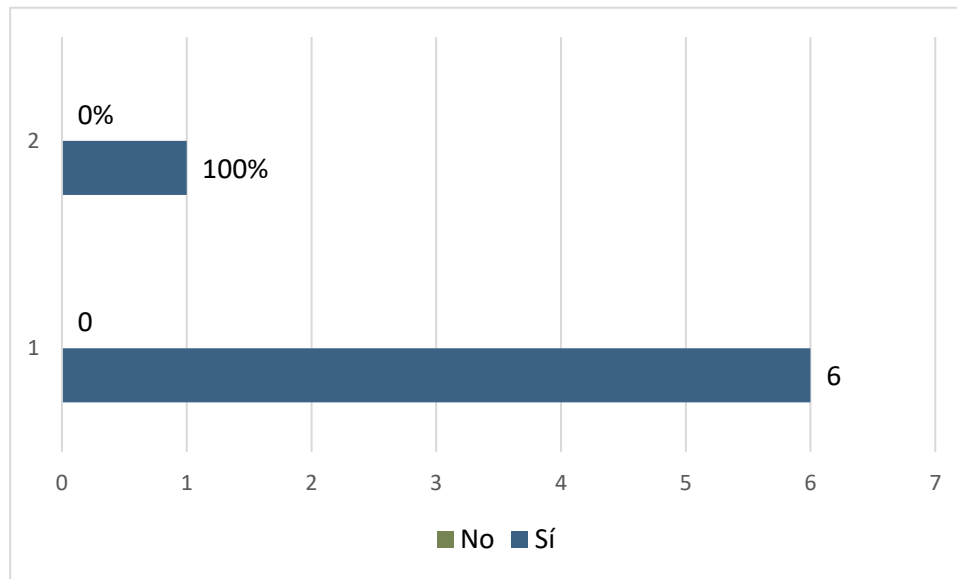
El gráfico refleja la opinión de los usuarios respecto al impacto del EJE en la disminución de labores manuales y traslados para acceder a expedientes físicos.

6 usuarios (100 %) respondieron “Sí” y 0 (0 %) “No”, lo que muestra la percepción de mejora.

La totalidad de encuestados considera que el EJE ha cumplido con el objetivo de reducir tareas manuales y desplazamientos, mejorando la eficiencia en la gestión diaria.

### Gráfico n.º 10

*Considera que con el uso del EJE han disminuido las tareas manuales y desplazamientos que se generaban para acceder al expediente físico*



### 3.2.10 Sobre con qué formato de expediente prefiere trabajar

El gráfico muestra la preferencia de los usuarios sobre el formato de expediente con el que prefieren trabajar: Físico, Electrónico o Ambos. La mayoría de los encuestados, con una preferencia significativa, se inclina por trabajar con el expediente electrónico.

Un total de 2 personas prefieren trabajar exclusivamente con el formato electrónico. Este grupo representa el 33 % del total de las respuestas. Esto sugiere que casi la mitad de los usuarios han adoptado completamente el nuevo sistema y encuentran que el formato digital es más eficiente para sus labores.

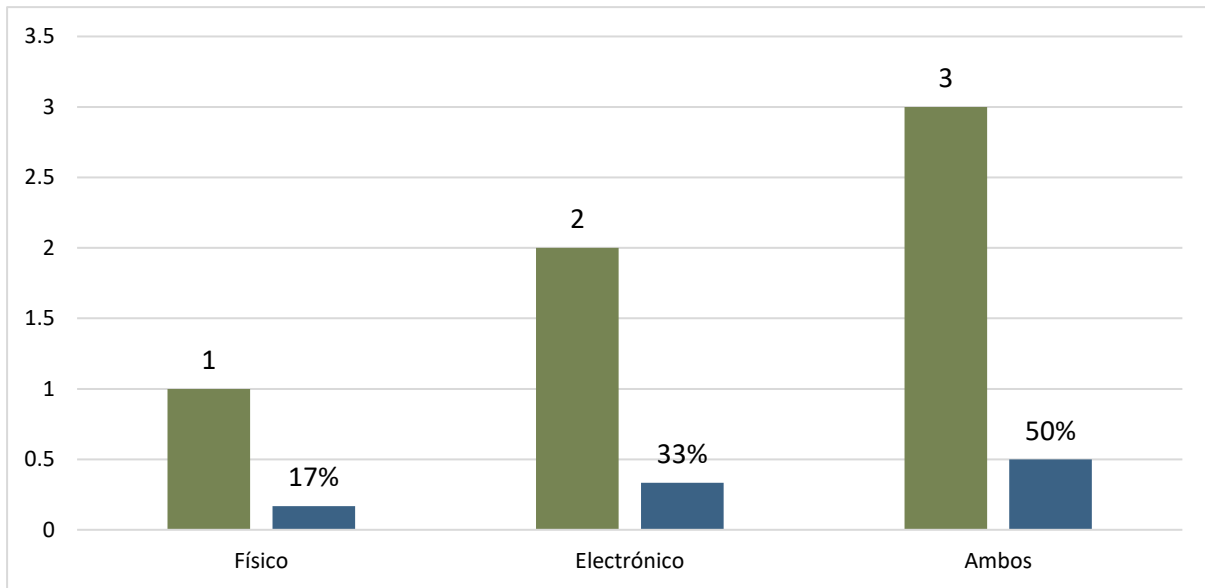
Un grupo considerable de usuarios prefiere un enfoque mixto. Un total de 3 personas prefieren trabajar con ambos formatos (físico y electrónico). Este grupo representa el 50 % de los encuestados. Esta preferencia indica que, si bien reconocen los beneficios del expediente electrónico, aún consideran necesario o más práctico el uso del formato físico en ciertas circunstancias. Podría ser debido a la familiaridad, la falta de una funcionalidad específica en el sistema electrónico, o la necesidad de interactuar con documentos que no están digitalizados.

17 % (1 persona) de los usuarios optó por el expediente físico.

Aunque un porcentaje se inclina por el expediente electrónico, persiste una proporción significativa que demanda un enfoque híbrido, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la infraestructura y acompañar el proceso con capacitación.

**Gráfico n.º 11**

*Formato de expediente de preferencia para trabajar*



### **3.2.11 Sobre cómo considera que el EJE ha mejorado el servicio de atención al justiciable**

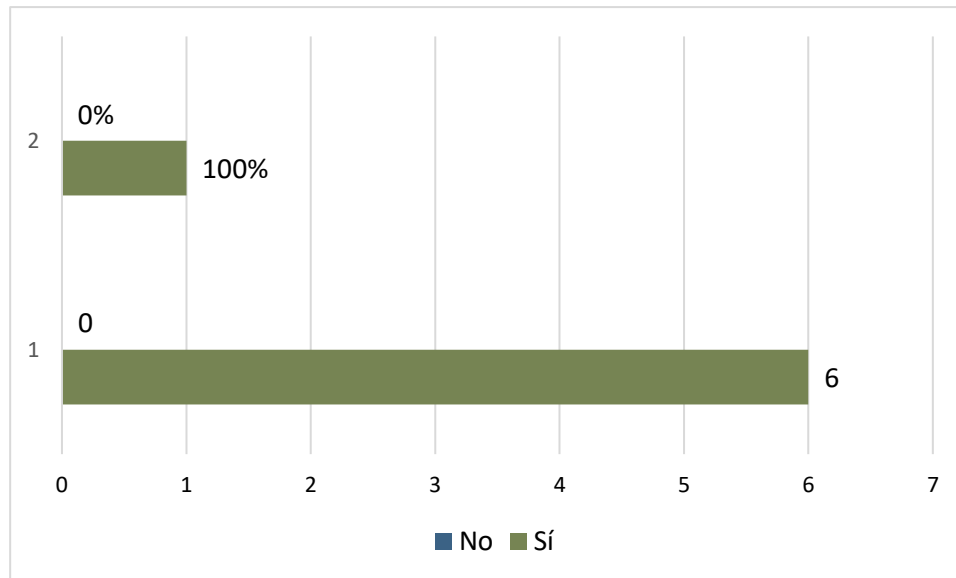
El gráfico muestra la percepción de los encuestados sobre si el EJE ha mejorado el servicio de atención a los litigantes. Un total de 6 personas respondieron "Sí" (100 %), lo que indica que una gran mayoría de los encuestados percibe una mejora en el servicio de atención.

0 persona respondió "No".

Este hallazgo estadístico subraya una fuerte satisfacción entre los usuarios respecto a este aspecto del EJE, lo que es una percepción de mejora en la atención al justiciable.

**Gráfico n.º 12**

*Cómo se considera que el EJE ha mejorado el servicio de atención al justiciable*



### 3.2.12 Sobre las funcionalidades, qué oportunidades de mejora hay en el sistema del EJE

El gráfico muestra las áreas funcionales del Expediente Judicial Electrónico (EJE) que los usuarios consideran prioritarias para mejorar, tomando en cuenta tanto la frecuencia de menciones (Serie 1) como el porcentaje relativo (Serie 2). El análisis conjunto de estas métricas permite identificar las áreas con mayor potencial de impacto.

La funcionalidad con mayor demanda de mejora es la mejora de las funcionalidades de las bandejas, con 4 menciones (31 %). Estas bandejas son fundamentales para la organización y el seguimiento de expedientes por parte de los operadores judiciales. Las deficiencias en su funcionamiento pueden generar retrasos, errores y una disminución de la productividad.

Otras funcionalidades de prioridad con 3 menciones cada una (23 %) son las funcionalidades de la MPE y las funcionalidades del visor EJE. Su correcta operación es esencial para garantizar plazos y debido proceso. Los problemas en estas funcionalidades pueden ocasionar demoras o la necesidad de recurrir a métodos manuales.

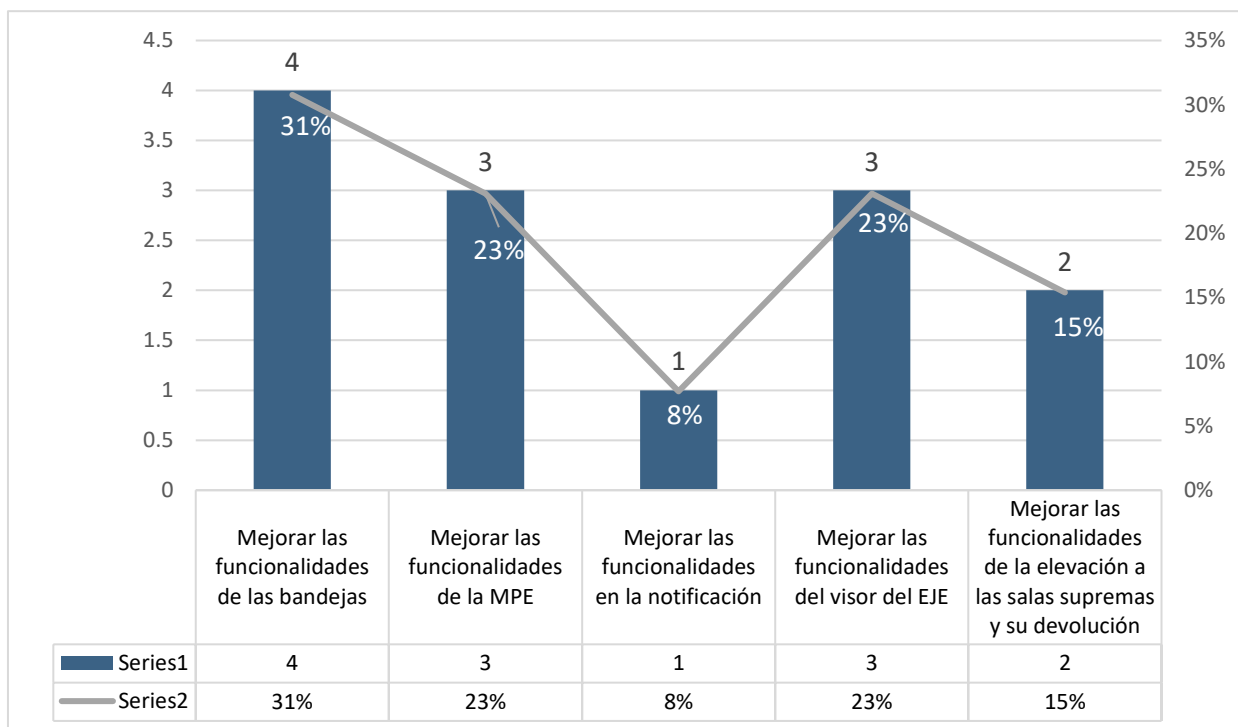
Otras menciones son la elevación y devolución de expedientes a salas supremas (15 %) y las funcionalidades de notificación (8 %). Estas etapas son cruciales en los casos que requieren

revisión por instancias superiores. Mejorar esta funcionalidad permitiría simplificar y acelerar un proceso actualmente percibido como complejo y propenso a errores.

El análisis evidencia que las principales oportunidades de mejora en el EJE se concentran en las bandejas de trabajo y las funcionalidades de la Mesa de Partes Electrónica, seguidas por las funcionalidades del visor EJE. Un plan de acción que priorice estas áreas tendrá el mayor impacto en la eficiencia operativa y en la satisfacción de los usuarios.

**Gráfico n.º 13**

*Oportunidades de mejora hay en el sistema del EJE (funcionalidades)*



### 3.3 CLIMA LABORAL

El clima y el ambiente laboral están directamente relacionados con el concepto de desarrollo organizacional, entendido como el conjunto de características del entorno interno de la institución (Poder Judicial) y la forma en que estas son percibidas por los operadores de justicia y el personal administrativo de apoyo.

Dentro de las dimensiones del clima organizacional destacan elementos clave como:  
i) *Disponibilidad de recursos* y ii) *Comunicación y el sentido de identificación institucional.*

Estos factores influyen de manera directa en el ambiente de trabajo y deben ser considerados por el área de talento humano, pues el rendimiento depende en gran medida tanto de las buenas relaciones interpersonales como de las habilidades individuales de los servidores y del entorno en el que desarrollan sus funciones.

En este marco, se han evaluado los siguientes aspectos:

***i) Disponibilidad de recursos***

Refleja la percepción del personal respecto al grado en que dispone de equipos, implementos, así como de condiciones físicas, estructurales y de seguridad necesarias para el desarrollo de sus labores.

A partir de las siguientes preguntas se obtuvieron los resultados que se detallan a continuación:

**3.3.1 ¿Considera que su espacio de trabajo está adecuadamente acondicionado para las actividades que requiere el uso del EJE?**

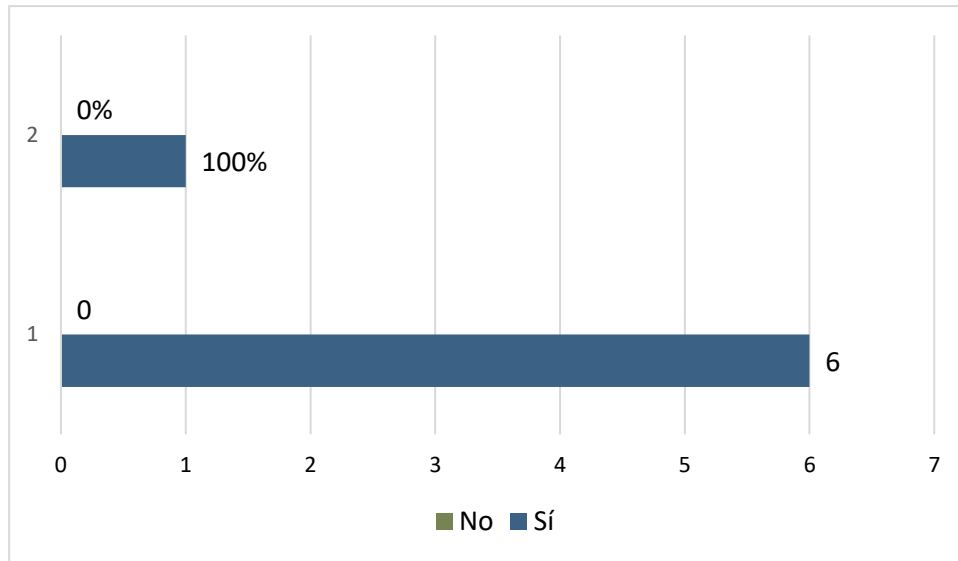
El gráfico refleja la percepción de los usuarios respecto a si el espacio donde laboran está debidamente acondicionado para desarrollar las actividades relacionadas con el Expediente Judicial Electrónico (EJE).

Las respuestas muestran que 6 personas (100 %) consideran que “Sí” cuentan con un espacio adecuado.

Los encuestados reconocen que el espacio físico está acondicionado para el uso del EJE, lo que facilita la implementación del sistema. El EJE avanza con un nivel aceptable de adecuación en los espacios de trabajo.

**Gráfico n.º 14**

*¿Considera que su espacio de trabajo está adecuadamente acondicionado para las actividades que requiere el uso del EJE?*



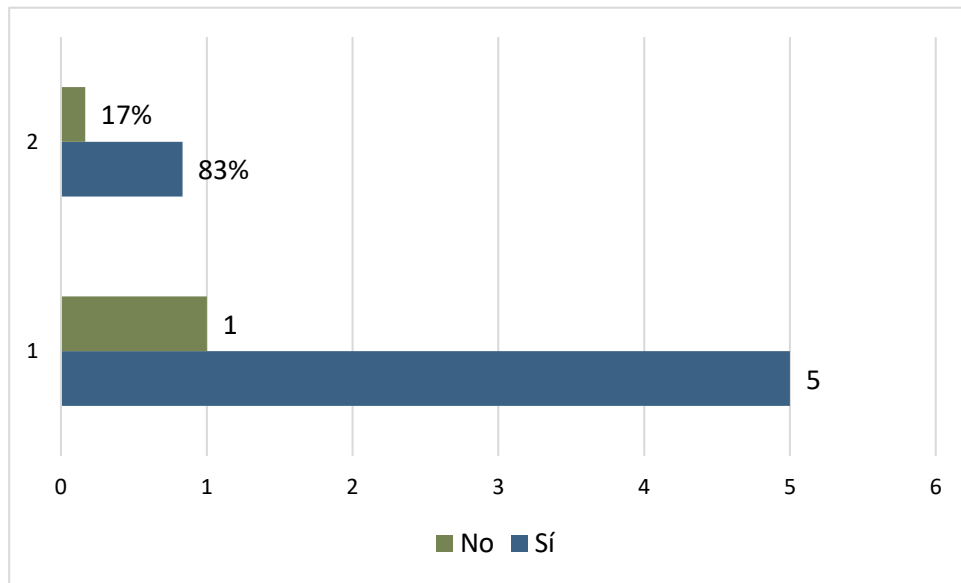
### 3.3.2 ¿Considera que los implementos o recursos con los que trabaja el EJE son óptimos?

El gráfico muestra la opinión de los encuestados respecto a si los implementos y recursos utilizados para trabajar con el EJE son óptimos.

Las respuestas muestran que 5 usuarios (83 %) consideran que Sí cuentan con recursos adecuados y 1 usuarios (17 %) opinan que No, lo que refleja una proporción de satisfacción en relación a los recursos que cuenta el trabajador para realizar sus labores.

#### Gráfico n.º 15

*¿Considera que los implementos o recursos con los que trabaja el EJE son óptimos?*



### ***ii) Comunicación y sentido de identificación institucional***

Se refiere al grado de conocimiento e identificación que el personal desarrolla a partir de su vinculación con el Poder Judicial, lo que genera un sentido de compromiso y responsabilidad frente a los objetivos y programas institucionales. Asimismo, evalúa en qué medida los trabajadores perciben haber recibido información adecuada sobre sus funciones y sobre el funcionamiento de la institución.

El análisis de las variables relacionadas con la sensación de pertenencia al Poder Judicial muestra que los resultados están fuertemente influenciados por lo señalado por el área de recursos humanos. En este aspecto, se valora el nivel de conocimiento del personal respecto a la misión, visión y valores institucionales, las estrategias definidas para alcanzar los objetivos, así como las funciones asignadas a los servidores judiciales.

A partir de las siguientes preguntas se obtuvieron los resultados que se presentan a continuación:

### **3.3.3 ¿Cuenta con la información y capacitación suficientes (a través de directivas, manuales y reglamentos) para realizar sus labores con el EJE de forma eficaz?**

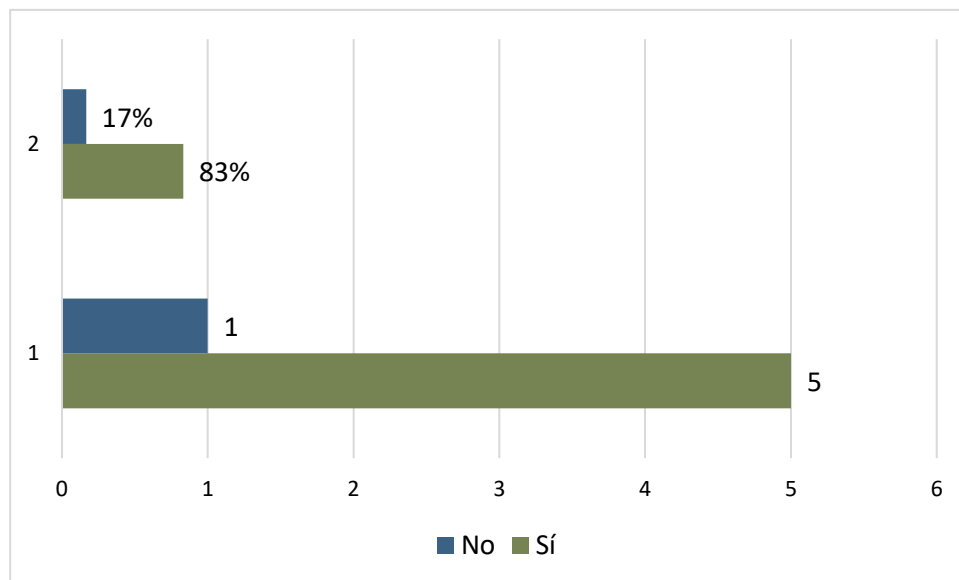
El gráfico muestra la percepción de los usuarios respecto a si cuentan con la información y capacitación suficientes mediante directivas, manuales y reglamentos para desempeñar eficazmente sus labores con el Expediente Judicial Electrónico (EJE).

Los resultados señalan que 5 encuestados (83 %) respondieron “Sí”, mientras que 1 encuestado (17 %) respondió “No”. Un porcentaje mínimo de los usuarios perciben limitaciones en el acceso a guías, reglamentos y procesos de capacitación continua. Esta carencia puede estar incidiendo en la confianza y eficacia del uso del EJE, limitando el aprovechamiento pleno del sistema.

Las respuestas positivas, en su mayoría, indican que existen espacios o experiencias donde la capacitación sí ha sido suficiente, lo cual podría servir como modelo de referencia para estandarizar buenas prácticas.

**Gráfico n.º 16**

*¿Cuenta con la información y capacitación suficientes (a través de directivas, manuales y reglamentos) para realizar sus labores con el EJE de forma eficaz?*



### 3.3.4 ¿Conoce las necesidades de quienes requieren nuestros servicios?

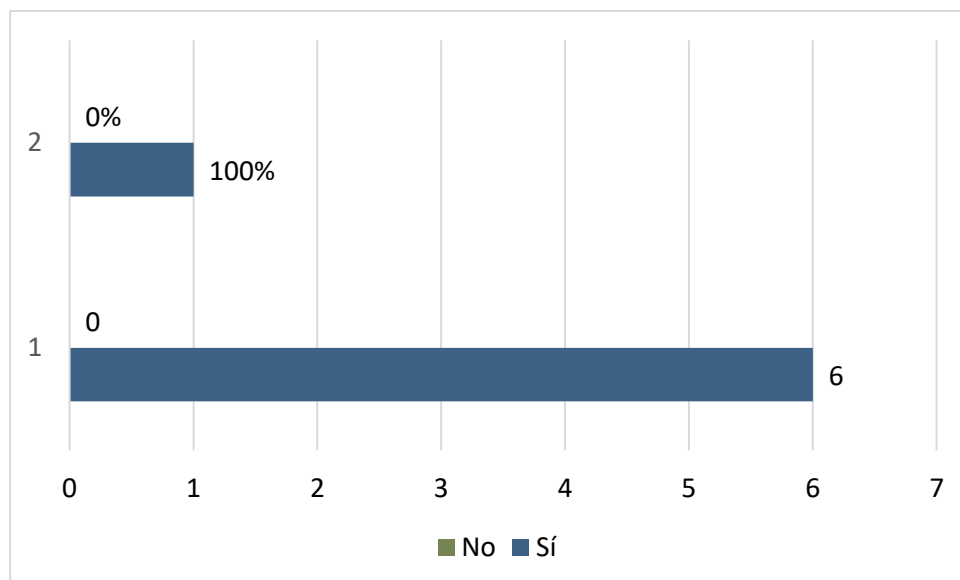
El gráfico muestra la percepción de los encuestados sobre si conocen las necesidades de quienes requieren sus servicios.

Un total de 6 personas (100 %) respondieron "Sí", lo que demuestra una alta confianza en su capacidad para entender y satisfacer los requisitos del público.

Las respuestas revelan una percepción muy positiva y unánime sobre la capacidad del personal para entender las necesidades de los usuarios. Los encuestados creen que tienen el conocimiento necesario para proporcionar un servicio adecuado.

**Gráfico n.º 17**

*¿Conoce las necesidades de quienes requieren nuestros servicios?*



### **Evaluación de satisfacción laboral**

La satisfacción laboral constituye un componente esencial dentro del clima organizacional, pues refleja la percepción y actitud que los servidores mantienen frente a su trabajo. Este aspecto depende en gran medida de las condiciones del entorno laboral y de las interacciones que se generan durante el desempeño de las funciones, las cuales pueden producir sentimientos positivos o, por el contrario, generar malestar.

En este marco, la evaluación de la satisfacción laboral considera dos componentes clave:  
*iii) Involucramiento laboral y iv) Potencial competencia y valores colectivos.*

#### ***iii) Involucramiento laboral***

Refleja el grado de satisfacción del personal, expresado en cómo los integrantes valoran los logros alcanzados, la manera en que realizan su trabajo y el orgullo de pertenecer al grupo. Este aspecto se manifiesta en un ambiente con menor tensión, en el reparto de responsabilidades, en el reconocimiento compartido y en la percepción de que el trabajo realizado resulta gratificante.

A partir de la siguiente pregunta se obtuvo el siguiente resultado:

### 3.3.4 ¿Considera que su trabajo y esfuerzo son reconocidos?

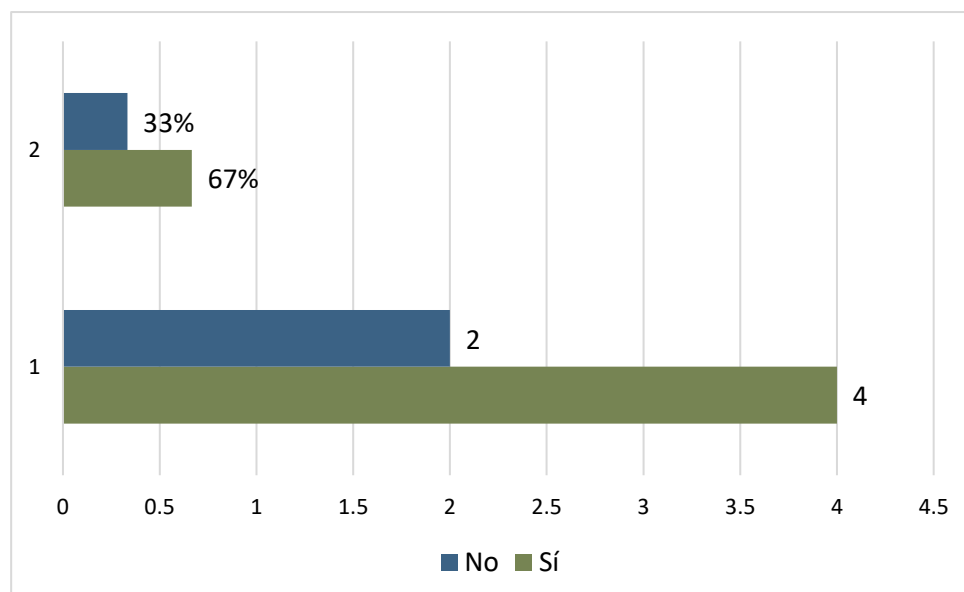
El gráfico de barras adjunto muestra los resultados de una encuesta que evalúa la percepción de los trabajadores respecto al reconocimiento de su trabajo y esfuerzo.

Según los datos, la gran mayoría de los encuestados, específicamente 4 personas (67 %), percibe que su trabajo y esfuerzo “Sí” son debidamente reconocidos, contrario a lo que 2 personas (33 %) considera que su trabajo “No” es reconocido.

Los resultados indican que, en general, existe una percepción positiva sobre el reconocimiento del esfuerzo y la dedicación dentro de la organización. La mayoría de los trabajadores siente que su labor es valorada, lo que es un factor clave para la motivación y el compromiso.

**Gráfico n.º 18**

*¿Considera que su trabajo y esfuerzo son reconocidos?*



**iv) Potencial competencia y valores colectivos:**

Refleja el grado actitudinal hacia la motivación intrínseca, entendida como aquella que surge del interior de la persona y que tiene como propósito fundamental satisfacer sus deseos de autorrealización y crecimiento personal.

En la actualidad, la gestión eficiente del recurso humano se orienta hacia perfiles basados en competencias, flexibilidad y capacidad de adaptación frente a los cambios.

A partir de las siguientes preguntas se obtuvieron los resultados que se detallan a continuación:

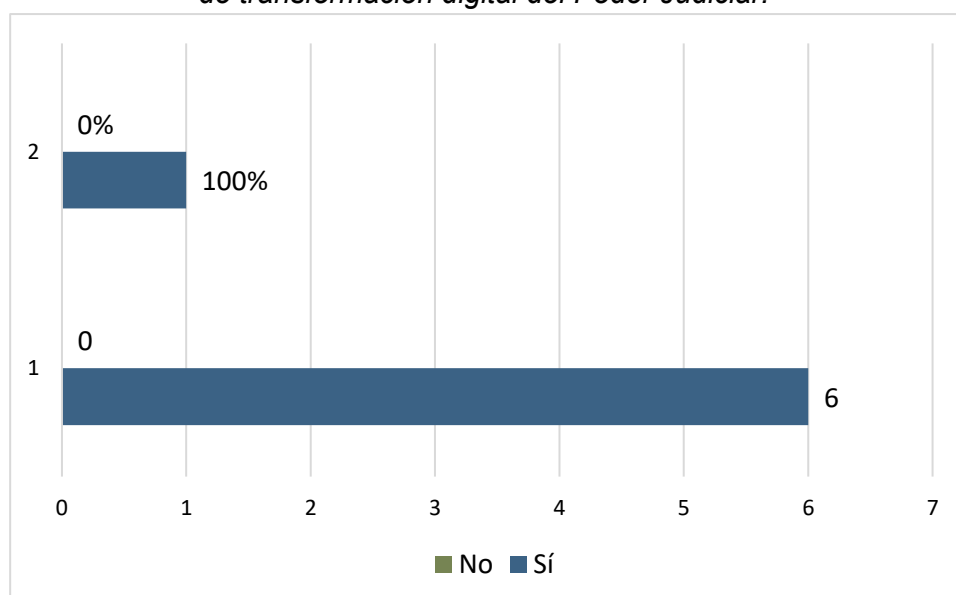
**3.3.5 ¿Se adapta a los cambios propuestos por el EJE dentro del proceso de transformación digital del Poder Judicial?**

En la primera pregunta, se consultó sobre la percepción general de la adaptación del Poder Judicial a los cambios del EJE.

La respuesta muestra que 6 encuestados (100 %) consideran que “Sí” se ha adaptado, mientras que 0 encuestados (0 %) perciben que “No”. Estos resultados sugieren que, a nivel institucional, hay una percepción positiva sobre la capacidad del Poder Judicial para integrar el EJE.

**Gráfico n.º 19**

*¿Se adapta a los cambios propuestos por el EJE dentro del proceso de transformación digital del Poder Judicial?*



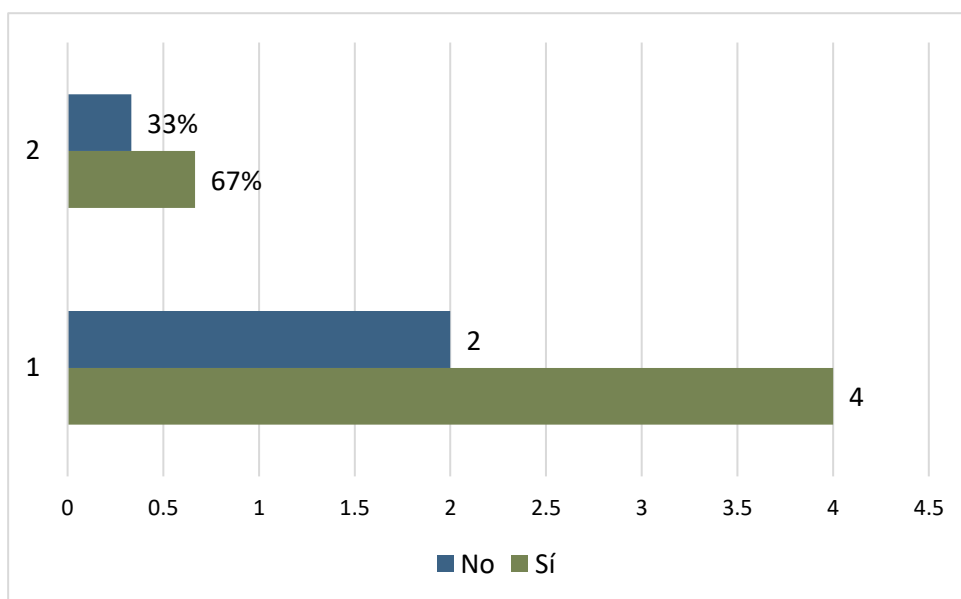
### 3.3.5 ¿Considera que el tiempo para cumplir con su trabajo es suficiente?

De un total de 6 encuestados: 4 personas (67 %) respondieron que “Sí” el tiempo es suficiente y 2 personas (33 %) respondieron que “No” el tiempo no es suficiente.

La percepción sobre la suficiencia del tiempo para el trabajo es un tema de división en la organización. El 33 % de los trabajadores experimenta una falta de tiempo que, a su vez, se relaciona con una percepción de carga laboral excesiva. Esta situación podría llevar a estrés, agotamiento y una disminución en la calidad del trabajo de este grupo. Por lo tanto, se recomienda una revisión de los procesos y la distribución de tareas para asegurar una distribución más equitativa y sostenible.

Gráfico n.º 20

*¿Considera que el tiempo para cumplir con su trabajo es suficiente?*



### 3.3.6 Sugerencias para mejorar el EJE

Se incluyó en la encuesta una pregunta abierta para recoger las sugerencias de los participantes que servirá para mejorar el Expediente Judicial Electrónico (EJE).

Las respuestas obtenidas fueron las siguientes:

- Optimizar las bandejas y la fluidez para ingresar al visor de todo el expediente, toda vez que presenta lentitud y demora en la carga. Asimismo, modernizar la ventana de la MPE.
- Implementación de salas de audiencias con la tecnología apropiada y un personal más como asistente de despacho.
- Mejorar el SIJ en su funcionamiento, a veces no se guardan los proyectos y nos hace perder el tiempo.
- Mayor capacitación para el personal de los juzgados (fuera de horario de oficina y presencial).
- Que la MPE sea más intuitiva para la presentación de demandas y denuncias.

Las sugerencias recogidas reflejan tres ejes centrales de mejora en la implementación y uso del Expediente Judicial Electrónico (EJE):

**– Capacitación continua y especializada:**

La mayoría de las observaciones hacen referencia a la necesidad de reforzar las capacitaciones dirigidas tanto al personal jurisdiccional y administrativo (especialmente mesa de partes) como a los usuarios externos (abogados litigantes y público en general). Se destaca la importancia de contar con materiales de apoyo como flujogramas, cuadros de actos procesales y grabaciones de las capacitaciones, lo que permitiría uniformizar criterios, reducir errores y mejorar la comprensión del sistema.

**– Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica:**

Varias afirmaciones coinciden en señalar limitaciones relacionadas con el acceso a equipos informáticos actualizados y con la calidad de la conexión a Internet. Esto evidencia que la infraestructura tecnológica es un factor crítico que condiciona la eficacia del EJE y debe ser atendido de manera prioritaria para evitar interrupciones y garantizar un servicio ágil.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis de las respuestas de los encuestados se presentan las siguientes conclusiones y recomendaciones:

### 4.1 Conclusiones

El informe revela un éxito considerable en la adopción del EJE, con una recepción mayoritariamente positiva por parte del personal jurisdiccional y administrativo. Los datos demuestran que la herramienta ha cumplido con sus objetivos principales, generando una valoración favorable y una percepción de mejora en la gestión judicial.

#### – Alta satisfacción y adaptación:

Un 100 % del personal encuestado está satisfecho o muy satisfecho con el EJE, y un 100 % lo percibe como una herramienta de fácil uso. Esto evidencia que el proceso de digitalización ha sido exitoso, con una rápida y efectiva asimilación por parte de la mayoría de los usuarios. La casi total ausencia de barreras significativas en la adaptación es un indicador muy positivo.

#### – Beneficios clave percibidos:

El beneficio más destacado es que gracias al EJE se evita la pérdida de expedientes, seguido por una mayor celeridad en la gestión. Estos resultados confirman que el EJE no sólo optimiza la eficiencia operativa, sino que también contribuye a la seguridad documental.

#### – Brecha de infraestructura:

A pesar de la alta satisfacción, el principal obstáculo para un uso óptimo del EJE es la deficiencia en la infraestructura tecnológica. Los problemas más recurrentes son la caída del sistema, la lentitud del sistema con insuficientes funcionalidades y los problemas de conexión a internet en las cortes. Esto demuestra que el software está bien diseñado, pero su rendimiento se ve limitado por las carencias del hardware y la conectividad a internet en las cortes.

#### **– Preferencias del usuario:**

Casi la mitad de los encuestados prefiere trabajar con el EJE, lo que consolida la preferencia por el formato digital; sin embargo, la otra mitad aún considera útil trabajar con ambos formatos, lo que subraya la necesidad de una infraestructura y capacitación más robustas para lograr una adopción total.

#### **– Desafíos en el clima laboral:**

El informe evidencia el reconocimiento laboral en la referida corte. Un 67 % del personal siente que su trabajo y esfuerzo son debidamente reconocidos, sin embargo, hay un 33 % del personal con quien trabajar el clima laboral. Además, la encuesta revela una amplia percepción positiva del personal en referencia a la adaptación en la transformación digital como política institucional.

### **4.2 Recomendaciones**

Para consolidar los avances logrados y abordar los desafíos identificados, se proponen las siguientes recomendaciones:

#### **– Priorizar la mejora de la infraestructura tecnológica:**

La principal inversión debe centrarse en la actualización de equipos informáticos y en la mejora de la conexión a internet en todas las sedes judiciales. Resolver estos problemas es fundamental para eliminar los cuellos de botella y maximizar el potencial del EJE.

#### **– Fortalecer la capacitación y el soporte técnico:**

Aunque la adaptación ha sido exitosa, es necesario ofrecer capacitación continua y focalizada, así como establecer canales de soporte técnico más efectivos para resolver incidencias de manera inmediata.

#### **– Optimizar las funcionalidades clave:**

Las mejoras deben enfocarse en las áreas más críticas para los usuarios, las bandejas de

trabajo y las funcionalidades de la MPE. Mejorar estas funcionalidades impactará directamente en la agilidad de los procesos de registro y seguimiento de expedientes, aumentando aún más la satisfacción y eficiencia.

**– Mejorar la gestión de recursos humanos:**

Se debe revisar y fortalecer las políticas de reconocimiento laboral para que el esfuerzo y la dedicación del personal sean valorados de manera efectiva. Esto es crucial para mejorar la moral y el compromiso. Además, es necesario evaluar la distribución de la carga laboral y, si es necesario, aumentar el personal para evitar el agotamiento y asegurar una operación más eficiente.



