



Simplificación administrativa y calidad de los servicios en el Sistema Judicial: Una revisión Sistemática

Carmen Pilar Flores Yallico^{1*}, Alberto Bueno Ramón Osorio¹, Genma Lucila Flores Yallico¹, John Carlos Capcha Córdor¹, Yvette Graice Lingán Cano¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: Carmen Pilar Flores Yallico, cfloresya@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 09-01-2024. Publicado: 26-01-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.706-713

Resumen

El objetivo del estudio fue examinar los obstáculos que han dificultado la simplificación administrativa y su impacto en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio en el Sistema Judicial. La metodología utilizada fue cualitativa y fenomenológica, a través del análisis documental de 15 artículos relacionados con la simplificación administrativa y la calidad del servicio en el Sistema Judicial. Los resultados destacan las barreras burocráticas y la congestión judicial como factores que afectan la eficiencia del sistema y afectan la percepción de los usuarios. La representación legal pública es vista negativamente. Si bien la implementación de herramientas tecnológicas ha mejorado la administración, se requiere una reforma organizacional para garantizar un servicio más ágil y eficaz. La evaluación continua de la calidad del servicio es esencial para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer el Sistema Judicial.

Palabras claves: *Simplificación administrativa, Calidad del servicio, Sistema de Justicia.*

Abstract

The Judicial System faces challenges that affect its efficiency and quality of service delivery. The complexity of administrative processes has generated issues, leading different governments to implement strategies to improve citizen service. The aim of the study was to examine the obstacles that have hindered administrative simplification and its impact on users' perception of the quality of service in the Judicial System. The methodology used was qualitative and phenomenological, through a documentary analysis of 15 articles related to administrative simplification and service quality in the Judicial System. The results highlight bureaucratic barriers and judicial congestion as factors impacting the system's efficiency and affecting user perception. Public legal representation is viewed negatively. Although the implementation of technological tools has improved administration, organizational reform is required to ensure a more agile and effective service. Continuous evaluation of service quality is essential to enhance user experience and strengthen the Judicial System.

Keywords: *Administrative simplification, Service quality, Justice System.*

1. Introducción

La justicia se concibe como un derecho fundamental al que todos los ciudadanos sin excepción deben tener acceso (Álvarez, 2022). Es un componente orgánico del Estado para resolver los conflictos sociales, y está representado en un órgano especializado que incluye a los juzgados y tribunales, que son instituciones que operan bajo leyes, reglamentos y normas específicas que regulan su funcionamiento, siendo el Poder Judicial el órgano superior encargado de impartir justicia y establecer un sistema equilibrado y justo para los ciudadanos (Mérida, 2021). Sin embargo, con el paso del tiempo, los complejos procesos administrativos implementados en los gobiernos y sus órganos judiciales han generado una serie de problemas que han provocado que la población pierda la confianza en los servicios que ofrece la administración pública (Buntin, 2020; Güemes, 2019). De acuerdo con Koprić et al (2016), estas regulaciones legales excesivas y complejas que se presentan ante cualquier procedimiento administrativo son una de las principales causas de la ineficiencia de la administración pública. Ante esta situación, una gran variedad de gobiernos comenzó a adoptar dentro de sus políticas y en sus reformas una serie de estrategias para lograr una mejora en el servicio al ciudadano a través de la optimización de los órganos judiciales y así lograr la descongestión judicial (Quinche, 2021). La implementación de reformas de simplificación administrativa ha buscado racionalizar la administración pública (Koprić et al., 2016). La Simplificación Administrativa es una excelente estrategia implementada por los diferentes gobiernos con el objetivo de lograr una mejor coordinación e integración entre las diferentes unidades y entidades estatales, garantizando al mismo tiempo la prestación de los diferentes servicios y que sean de alta calidad (Gobba, 2022). Por otro lado, cuando se trata de la calidad del servicio, es importante referirse a ella como una medida comparativa de las expectativas que tiene el usuario versus el servicio que recibe, y que influye emocionalmente en su nivel de satisfacción (Kotler & Amastrong, 2013; Shayestehfar y Yazdani, 2019). La medición de la calidad del servicio enfocada en el contexto de las dependencias judiciales ha sido un tema poco estudiado que se evidencia en la poca información actual que existe (Ganga et al., 2019; Moura y Sá et al., 2021).

La posibilidad de evaluar la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios públicos permite identificar áreas de mejora en la prestación de dichos servicios, quienes previamente tendrían que tener una evaluación de causas (Teixeira et al., 2020). Es importante destacar que la justicia para un gobierno juega un papel importante ya que, sin ella, no se podrían resolver una serie de conflictos que forman parte de una sociedad. Garantizar la prestación de servicios de alta calidad en los lugares, es como objetivo principal de la estrategia antes mencionada, mantener una relación con la modernización en la administración pública, quien finalmente busca mejorar su funcionamiento con eficacia y eficiencia de esta manera, se lograría un mejor tránsito económico y social. En este sentido, es fundamental tener en cuenta la percepción que tienen los usuarios sobre los servicios prestados en este tipo de procesos, ya que las causas podrían ser diferentes y las consecuencias podrían coincidir en grandes porcentajes. La simplificación administrativa se conceptualiza como una herramienta administrativa de calidad regulatoria que busca revisar la complejidad de los procedimientos administrativos y reducirlos a través de la implementación de diferentes estrategias (OCDE, 2010). Esta estrategia ha permitido a los gobiernos alcanzar un buen nivel de coordinación e integración entre las diferentes unidades y entidades gubernamentales, a la vez que se garantiza la prestación de servicios públicos de calidad, requiriendo de una adecuada organización y estructura para gestionar, coordinar y supervisar (Gobba, 2022; Halili y Kukovic, 2022). Es por ello que diversas instituciones que destacan por su éxito han priorizado la simplificación administrativa como estrategia básica (Sahni et al., 2021). Cabe señalar que la simplificación administrativa se basa en la noción de que el Estado debe actuar con mayor enfoque y decisión (Middendorf, 2022). La simplificación de los procesos administrativos es un tema complejo y engloba tanto la modernización de la administración pública como la búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia, lo que influye en la evolución del sistema legislativo así como en la relación entre los ciudadanos y la administración pública (Modugno et al., 2022).

Desde hace dos décadas se han realizado esfuerzos para reducir el impacto de una normativa abundante y desproporcionada sobre la ciudadanía, mediante la implementación de medidas de simplificación tanto de carácter general, que abarcan diversos procedimientos administrativos de forma indistinta, como de carácter específico o procedimientos administrativos individuales (Travi et al., 2018). Tomando una percepción desde este enfoque, la simplificación se entendería como una reducción de las regulaciones, con el único propósito de promover una mayor libertad en la iniciativa económica y lograr ahorros en el problema del gasto público (Merloni y Pioggia, 2018). Según Silveira et al (2022), la simplificación de los procedimientos administrativos engloba todas las medidas encaminadas a: (i) agilizar y optimizar los procedimientos administrativos, (ii) gestionar de forma más eficiente los casos complejos que implican múltiples procedimientos administrativos ante diferentes entidades públicas para conseguir un objetivo concreto (como la instalación de una nueva planta industrial que requiere diversos permisos), o (iii) mejorar la gestión de diversos procedimientos administrativos relacionados con diferentes partes interesadas pero que comparten el mismo problema. La calidad del servicio se refiere a la evaluación de las expectativas del usuario en comparación con el producto o servicio que ha recibido (Shayestehfar & Yazdani, 2019). Esta variable es sumamente importante para las organizaciones, ya que garantiza su supervivencia en un entorno altamente competitivo (Asnawi & Setyaningsih, 2020). Kotler y Amastrong (2013) mencionan que la calidad del servicio busca satisfacer las necesidades del usuario y hacer que tenga una percepción positiva del producto o servicio recibido.

En el contexto público, la calidad del servicio se concibe como el esfuerzo que realizan las instituciones públicas como prestadoras de servicios para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, teniendo en cuenta los procesos y estándares establecidos (Kurniawati et al., 2019). De acuerdo con Nor et al (2022), los servicios públicos deben tener una buena actitud, buen comportamiento y un buen nivel de profesionalismo, esto para que sean considerados de buena calidad por los usuarios, y que se sientan satisfechos. Dicho esto, la calidad de los servicios públicos se define por el nivel de satisfacción alcanzado en su prestación, el cual está determinado por las expectativas de los ciudadanos, es decir, la calidad del servicio se evalúa comparando lo que esperaban recibir y lo que realmente perciben haber recibido del gobierno (Nurung et al., 2019). Para medir la calidad del servicio, Parasuraman et al (1985) establecieron cinco indicadores en su modelo SERVQUAL, los cuales son: Empatía, garantía, confiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangibles. En consonancia con el contexto público donde los actores del servicio son la institución pública y la ciudadanía, se puede indicar que: La empatía se refiere al sentimiento y atención personalizada por parte de los trabajadores públicos hacia los ciudadanos, la garantía incluye el conocimiento y respeto del personal público y la certeza que tienen a la hora de prestar los servicios, la fiabilidad se refiere a la capacidad de prestar el servicio prometido de forma precisa y segura, la capacidad de respuesta implica la capacidad de satisfacer las necesidades de los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido, y Por último, los elementos tangibles se refieren a las instalaciones físicas, el equipo. El objetivo de este estudio fue realizar una revisión bibliográfica sobre los diferentes estudios sobre simplificación administrativa y sobre la calidad del servicio ofrecido por el sistema judicial, considerando aquellos artículos científicos que fueron publicados durante los últimos cinco años, en revistas que se encuentran indexadas en bases de datos como Scopus, SciELO y ProQuest. Este estudio se justifica dada su conveniencia, ya que la información recopilada servirá de base para identificar los puntos críticos que afectan la calidad de la atención en el Sistema Judicial y también para identificar las estrategias que ya se han aplicado, evaluando la experiencia obtenida, con el propósito de mejorar el servicio de la administración pública y sobre todo la relación con la ciudadanía.

2. Metodología

Este estudio ha sido concebido desde un enfoque cualitativo y un diseño fenomenológico, ya que el análisis de los resultados se basa en hechos y fenómenos basados en las experiencias obtenidas por los diversos autores de los documentos citados, cuyos resultados exponen la simplificación administrativa y la calidad del servicio en el contexto de las dependencias judiciales (Fuster, 2019; R. Hernández y Mendoza, 2018).

El procedimiento de recolección de datos utilizó la técnica de análisis documental, que consiste básicamente en la revisión de documentos y su selección específica, los cuales se relacionaron con el problema de estudio planteado y el objetivo (Carrasco, 2019). Se realizó una búsqueda exhaustiva de documentos en bases de datos indexadas como Scopus, SciELO y ProQuest, teniendo como prioridad los artículos científicos publicados entre los años 2018 y 2023 que estén relacionados con los temas de simplificación administrativa y calidad de servicio en el Sistema Judicial, quedando exceptuados aquellos documentos que no cumplieran con este criterio. El número de artículos científicos incluidos fue de 15. La poca evidencia científica actual pone de manifiesto la necesidad de realizar más investigaciones sobre este tema.

Al tratarse de datos no estructurados, a medida que se recolectaba la información, se les daba una estructura mediante la asignación de códigos o categorías, y se intentaba interpretar los resultados presentados en cada documento en relación con el objetivo de este estudio (R. Hernández y Mendoza, 2018). La información recolectada fue procesada con una matriz de datos, en la cual se analizaron las relaciones de los textos ingresados y se codificaron de acuerdo a sus similitudes.

3. Resultados

Barreras burocráticas y congestión en el Sistema Judicial

Se han identificado varios problemas que afectan su eficiencia y desempeño, que sumados a otros factores administrativos han afectado definitivamente la calidad de la atención a los usuarios que fueron atendidos en su momento (Ganga et al., 2019). Uno de ellos es la burocratización y la lentitud en el trabajo para atender a los usuarios con procesos iniciados, que se caracteriza por la dependencia exclusiva del archivo y una cultura de trabajo que vive aislada y es artesanal (Moura y Sá et al., 2021; Sicardi, 2019) A esto se suman mecanismos procesales inadecuados que muchas veces no dan resultados, la excesiva formalidad que dificulta los trámites y se crean dilaciones en los casos, afectando un proceso que ya se inició (Carvajal et al., 2020). La burocracia tiene un impacto negativo en los servicios judiciales, provocando que los ciudadanos enfrenten obstáculos en sus solicitudes, sumando demoras innecesarias en cada etapa, dificultando el acceso a las instituciones judiciales y la obtención de respuestas (Sabo et al., 2020).

La ineficiencia del Sistema Judicial, independientemente de la falta de recursos financieros; Se debe a la burocracia ya que provoca una ralentización en los trámites de los usuarios y por lo tanto hace que se acumulen solicitudes y casos y por lo tanto hay retrasos en la atención (Borges y Castilho, 2020). Esto se ve reflejado en la percepción del usuario sobre el tiempo de espera de los procesos dentro del Sistema Judicial, siendo que la mayoría percibe negativamente el tiempo de atención, de la misma manera que el tiempo de proceso (Valdés et al., 2022). Por otro lado, está el concepto de congestión judicial, que se manifiesta en el alto número de casos que ingresan frente a los que no se resuelven, además de las demoras en el proceso debido a mecanismos procesales inadecuados, afectando la efectividad de la justicia ya que eso ha provocado intervenciones externas de abogados, como sobornos a operadores de justicia, buscando priorizar sus casos y agilizar los procesos (Carvajal et al., 2020).

Además, en las naciones con altas tasas de pobreza, los sistemas burocráticos carecen de personal suficiente para satisfacer las demandas de una gran población de bajos ingresos (Smulovitz, 2019). Un sistema de justicia carente de recursos y una organización inadecuada dan como resultado un servicio público ineficiente, lo que a su vez vulnera aspectos esenciales del derecho a la protección judicial (Anónimo, 2022). Las deficiencias en la planificación de la fuerza laboral, como la incapacidad de anticipar las necesidades de los empleados, los complicados procedimientos de contratación y la rigidez en la asignación de trabajadores, reflejan un enfoque típico de un modelo burocrático tradicional que no satisface las demandas gerenciales (Larraburu et al., 2019). Es por ello que los ciudadanos han desarrollado una desconfianza hacia el Sistema Judicial, ya que han generado una idea prevalente de que la justicia es demasiado lenta (Moura e Sá et al., 2021).

Percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio ofrecido por el Sistema Judicial

Los usuarios generalmente esperan que el Sistema Judicial sea eficiente y presente altos retornos, sin embargo, en los estudios revisados no hay evidencia de que esto suceda. Para la gran mayoría de los usuarios, el Sistema Judicial es percibido como complejo y poco claro (Moura e Sá et al., 2021). Los usuarios tienen expectativas relacionadas principalmente con el cumplimiento del deber de impartir justicia por parte del tribunal, la competencia de los funcionarios y jueces, y la adecuación y seguridad de las instalaciones (Ganga et al., 2019).

Sin embargo, existe una percepción negativa con respecto a la representación legal del sector público. Los ciudadanos prefieren contratar a un abogado privado que acudir a un defensor público, ya que tienen la idea de que la defensa pública es menos efectiva a medida que el caso se complica (Rengifo y Marmolejo, 2020). Esto también hace que los ciudadanos asocien su nivel socioeconómico (como su nivel de ingresos y educación) con la efectividad del Sistema Judicial, ya que no cuentan con los recursos suficientes para contratar a un abogado privado y sus procesos se ven afectados, y hacen que el sistema Judicial sea percibido como inequitativo (Valdés et al., 2022).

Esta desigualdad afecta definitivamente la calidad de los servicios de justicia prestados (Cleghorn, 2023). Por lo tanto, contrario al concepto de acceso a la justicia que implica igualdad ante la ley y el control ciudadano, sin garantías y servicios legales gratuitos de calidad, los vulnerables permanecen desprotegidos, debilitando el Estado de Derecho (Smulovitz, 2019). Elementos tangibles como el estado de las instalaciones físicas y la falta de recursos virtuales como las páginas web en las oficinas judiciales reducen considerablemente el grado de satisfacción de los usuarios (Mutisya y Onyancha, 2020). Esto pone de manifiesto la importancia de que se modernice la infraestructura del Sistema Judicial, tanto en el edificio, como en el mobiliario y en los dispositivos tecnológicos (Moura e Sá et al., 2021).

Estrategias para la simplificación administrativa en el Sistema Judicial

El sistema judicial se ha esforzado por mejorar su eficiencia aprovechando la tecnología, lo que ha dado lugar a resultados que de otro modo habrían sido difíciles de lograr. La búsqueda de una administración altamente eficiente llevó a la digitalización de los procesos para superar las limitaciones de tiempo y espacio (Sack & Lamb, 2021). Por otro lado, implementar un software como parte de los procesos administrativos permitiría a la organización evaluar periódicamente la eficiencia de los procesos, y así mantener la mejora continua (A. Hernández et al., 2019).

La transformación implementada brindó a los gobernantes numerosas ventajas al optimizar de manera efectiva el uso de los recursos, lo que se tradujo en la reducción de tareas repetitivas y una mayor celeridad en los procesos judiciales. Además, esta mejora favoreció un acceso más efectivo a la justicia para la población, generando una disminución significativa de los costos asociados, así como un notable ahorro de tiempo tanto para los jueces como para los funcionarios del sistema judicial. Estos cambios positivos contribuyeron en gran medida a aumentar la confianza pública en la administración de justicia (Sack y Lamb, 2021).

4. Discusión

El Sistema Judicial enfrenta diariamente diversos retos que ponen a prueba su eficiencia y, en consecuencia, determinan su funcionamiento y nivel de calidad en el servicio que presta. Se ha evaluado que uno de los problemas más significativos que enfrenta está relacionado con las barreras burocráticas y la congestión judicial, factores que generan una percepción negativa por parte de los usuarios, quienes consideran que la justicia es lenta y poco accesible. Esto contrasta con Koprić et al. (2016), quien hace una dura crítica a las excesivas y complejas regulaciones legales que se presentan ante cualquier procedimiento administrativo, mencionando que, debido a esto, el servicio público es percibido como ineficiente.

La burocratización, los mecanismos procesales inadecuados y la excesiva formalidad hacen que los procedimientos sean tediosos y ralenticen el trabajo, lo que a su vez provoca demoras en los casos y se traduce en una muy baja capacidad de respuesta, afectando principalmente a la ciudadanía. Además, la congestión judicial es otro problema relevante, ya que el elevado número de casos sin resolver y las demoras en el proceso afectan la eficacia de la justicia. A esto se suma la escasez de personal debido a los complicados procesos de contratación y la rigidez en la asignación de trabajadores, provocando un déficit de personal que no cubre la demanda de la población, especialmente de aquellos con bajos recursos. Según Gobba, (2022) y Halili y Kukovič (2022), cuando no existe una organización y estructura adecuadas para gestionar, coordinar y supervisar, no se puede garantizar un servicio público de calidad. Estas dificultades influyen negativamente en la percepción que tienen los ciudadanos de la calidad del servicio que ofrece el Sistema Judicial.

El acceso, las expectativas y la percepción de los usuarios sobre el servicio que ofrece el Sistema Judicial también son aspectos críticos. Los ciudadanos esperan un sistema eficiente y justo, pero la complejidad y falta de claridad en el Sistema Judicial genera una percepción negativa general. La representación legal pública está mal vista, ya que la mayoría de los ciudadanos la asocian a un servicio deficiente, ineficaz y poco confiable, lo que se demuestra en su preferencia por buscar un servicio privado, especialmente en casos más complejos. Siendo los ciudadanos de bajos ingresos los más afectados. De acuerdo con lo dicho por Nor et al (2022), cuando el servicio público no ofrece un buen nivel de profesionalismo, los usuarios se sentirán totalmente insatisfechos y verán un mal servicio por parte de las instituciones del Estado, ya que no se podrá cumplir con sus expectativas y por lo tanto provocará un impacto negativo en su estado de ánimo (Kotler & Amastrong, 2013; Nurung et al., 2019). Del mismo modo, Buntin (2020; y Güemes (2019) mencionan que la complejidad de los trámites administrativos provoca percepciones negativas que terminan por romper la confianza que los ciudadanos deberían tener con las instituciones públicas.

La implementación de herramientas tecnológicas ha sido una estrategia importante para simplificar y mejorar la administración del Sistema Judicial. La digitalización de los procesos ha permitido optimizar el uso de los recursos, reducir tareas repetitivas y agilizar trámites, lo que ha generado una mayor confianza en la administración de justicia. Sin embargo, para lograr su plena eficacia, es imprescindible llevar a cabo una reforma organizativa en el Sistema Judicial que aborde las ineficiencias persistentes y garantice un servicio de justicia pública ágil y eficaz para salvaguardar aspectos fundamentales del derecho a la protección judicial de los ciudadanos (Anónimo, 2022). Para lograr su plena eficacia, es imprescindible llevar a cabo una reforma organizativa en el Sistema Judicial que aborde las ineficiencias persistentes y garantice un servicio de justicia pública ágil y eficaz que salvaguarde aspectos fundamentales del derecho a la protección judicial de los ciudadanos. Es crucial abordar este desafío a través de la implementación de estructuras que promuevan una mayor orientación del personal judicial hacia el usuario, para lo cual es necesario que se evalúe la calidad del servicio y se propongan soluciones con base en los resultados (Moura e Sá et al., 2021).

Cabe mencionar que dentro de los procesos de reforma también se debe considerar la capacitación ciudadana, ya que la gran mayoría desconoce los procesos y se enfrenta a un Sistema Judicial poco claro, como lo mencionaron Moura y Sá et al (2021). Un usuario que no esté debidamente capacitado no estará familiarizado con los procedimientos que debe seguir. Las actividades de capacitación deben planificarse estratégicamente mientras se trabaja para mejorar los procedimientos administrativos. Una de las limitaciones encontradas durante la elaboración de este estudio es la escasa cantidad de información actualizada que se encuentra disponible en recursos en línea indexados en bases de datos de reconocido prestigio. Por esta razón, se deben realizar más estudios para evaluar la calidad del servicio en las instituciones judiciales, con el fin de obtener información oportuna para desarrollar planes de acción con el fin de mejorar las características más relevantes de los usuarios, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta y sobre todo la calidad.

5. Conclusiones

Se concluye que, el Sistema Judicial enfrenta desafíos que afectan su eficiencia y calidad de servicio, los cuales requieren ser abordados de manera efectiva para mejorar su administración y operación. Esto implica la implementación de reformas organizativas, el uso de herramientas tecnológicas para mejorar la parte administrativa y garantizar un servicio ágil y eficaz. También es esencial evaluar y mejorar continuamente el servicio, centrándose en las necesidades y expectativas de los usuarios. Entre los desafíos identificados en la investigación, destacan las barreras burocráticas y la congestión judicial, que generan una percepción negativa entre los usuarios. Las barreras burocráticas incluyen trámites complicados y excesiva formalidad en los procedimientos judiciales, lo que ocasiona dificultades y retrasos en los procesos legales. La elección entre representación legal privada y pública puede llevar a un acceso desigual a la justicia, ya que aquellos con recursos financieros pueden contratar a un abogado privado, lo que mejora sus posibilidades de éxito. La representación legal pública puede ser menos efectiva o ágil debido a limitaciones de recursos. La falta de personal suficiente para llevar a cabo funciones de defensa afecta la calidad del servicio, debido a limitaciones presupuestarias y alta demanda de servicios. La escasez de personal dificulta brindar atención personalizada y detallada a cada usuario. Finalmente, se agrega que es necesario realizar más investigaciones sobre la calidad del servicio en las instituciones judiciales para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer así el Sistema Judicial en su conjunto. Hay pocos estudios publicados en revistas indexadas sobre simplificación administrativa y calidad de servicio en este contexto, por lo que se insta a la comunidad científica a considerar estos temas en futuras investigaciones, ya que hay una gran necesidad de mejorar aspectos administrativos en el sistema de justicia y, por lo tanto, se deben evaluar diferentes factores de manera individual para lograr resultados que beneficien a las personas que inician diferentes procesos. La carga procesal es comprensible, pero lo que no es aceptable es la baja calidad de servicio que se brinda a las personas.

6. Agradecimientos

Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento a nuestros respetados instructores y a la Universidad Cesar Vallejo por su continua asistencia durante nuestro recorrido académico. Su dedicación inquebrantable y valiosa orientación han desempeñado un papel crucial en nuestro crecimiento personal e intelectual. Estamos profundamente agradecidos por su compromiso constante y su contribución significativa a nuestro camino educativo.

7. Referencias bibliográficas

- Álvarez, A. M. (2022). La justicia gratuita: Naturaleza jurídica y financiación de los prestadores del servicio. *Revista de Derecho de La UNED (RDUNED)*, 1(29), 127–157.
- Anonymous. (2022). Encuesta Sobre El Poder Judicial. *Teoría y Realidad Constitucional*, 50, 15–114.
- Asnawi, N., & Setyaningsih, N. D. (2020). Perceived service quality in Indonesian Islamic higher education context. *Journal of International Education in Business*, 13(1), 107–130.
- Borges, E., & Castilho, V. (2020). Crise do poder judiciário e financiamento público: Impressões e soluções. *Argumenta Journal Law*, 1(33), 335–359.
- Buntin, M. (2020). Administrative Simplification—The Holy Grail of Reducing Waste? *JAMA Health Forum*, 1(2), e200232.
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (3ra ed.). Editorial San Marcos.
- Carvajal, J. E., Hernández, C. A., & Rodríguez, E. (2020). La corrupción y la corrupción judicial: aportes para el debate. *Prolegómenos*, 22(44), 67–82.
- Cleghorn, L. L. (2023). Victims navigating justice in island communities: An exploration of victims' experiences of the criminal justice system and quality of justice services provided in Trinidad and Tobago. *Island Studies Journal*.
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201.
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(4), 668–681.

- Gobba, R. M. (2022). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences*, 4(3), 179–197.
- Güemes, C. (2019). “Wish you were here” confianza en la administración pública en Latinoamérica. *Revista de Administração Pública*, 53(6), 1067–1090.
- Halili, R., & Kukovič, S. (2022). Organizational and Structural Approaches on Administrative Simplification: The Case of Kosovo. *Administrative Sciences*, 12(1), 18.
- Hernández, A., Chávez, R. E., Benavides, J. R., & Figueroa, P. E. (2019). Reingeniería del sistema de seguimiento de demandas del Tribunal de Justicia Administrativo. *3C Tecnología_Glosas de Innovación Aplicadas a La Pyme*, 8(2), 12–35.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1st ed.). McGraw Hill.
- Koprić, I., Polonca, K., Vedran, Đ., & Jasmina, D. (2016). Comparative Study Legal Remedies in Administrative Procedures in Western Balkans. In Danilovgrad: Regional School of Public Administration.
- Kotler, P., & Amastrom, G. (2013). *Fundamentos del marketing* (11th ed.). Editorial Pearson.
- Kurniawati, N., Lubis, A. R., Darsono, N., & Chan, S. (2019). Do good governance and service quality mediate the effect of bureaucratic reform on performance of the archival institutions in Indonesia? *Quality - Access to Success*, 20(169), 72–80.
- Larraburu, C. R., Milanese, A., & Casa, M. (2019). Desafíos de la construcción de servicios civiles en Brasil y Uruguay. *Revista Do Serviço Público*, 70(1), 157–187.
- Merida, J. (2021). Justicia y discriminación: exclusiones desde el razonamiento judicial. *Otros Diálogos*, 1(17).
- Merloni, F., & Pioggia, A. (Eds.). (2018). *European Democratic Institutions and Administrations*. Springer International Publishing.
- Middendorf, S. (2022). Verwaltungsvereinfachung als Ausnahmepraxis? *Vierteljahrshefte Für Zeitgeschichte*, 70(3), 475–511.
- Modugno, G., Bertoni, M., & De Rosa, B. (2022). The Simplification of Public Administration: A Managerial Perspective. *Naše Gospodarstvo/Our Economy*, 68(1), 64–76.
- Moura e Sá, P., Rosa, M. J., Santinha, G., & Valente, C. (2021). Quality Assessment of the Services Delivered by a Court, Based on the Perceptions of Users, Magistrates, and Court Officials. *Sustainability*, 13(2), 504.
- Mutisya, F., & Onyancha, O. B. (2020). Users’ perceived level of service at the African Union Court on Human and Peoples’ Rights library in Arusha, Tanzania. *Library Management*, 41(6/7), 531–543.
- Nor, R., Gani, A. J. A., Saleh, C., & Amin, F. (2022). Organizational commitment and professionalism to determine public satisfaction through good governance, public service quality, and public empowerment. *International Review on Public and Nonprofit Marketing*, 19(1), 191–217.
- Nurung, J., Rakhmat, Asang, S., & Hamsinah. (2019). Public service motivation and job satisfaction as driving the quality of public services in disaster emergency. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 235, 012060.
- OECD. (2010). *Why Is Administrative Simplification So Complicated?* OECD.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41.
- Quinche, M. F. (2021). Las reformas a la justicia durante la vigencia de la Constitución de 1991. *Revista Derecho Del Estado*, 50, 295–322.

- Rengifo, A. F., & Marmolejo, L. (2020). Acción y representación: indicadores de desempeño de la defensa en una muestra de audiencias de control de garantías en Colombia. *Latin American Law Review*, 4, 1–24.
- Sabo, I. C., Kurtz, L. P., Reginaldo, P. A., Santos, P. M., & Rover, A. J. (2020). Entraves ao governo aberto na Justiça Federal brasileira. *Revista Direito GV*, 16(1).
- Sacoto, M. C., & Cordero, J. M. (2021). E-justicia en Ecuador: inclusión de las TIC en la administración de justicia. *FORO. Revista de Derecho*, 91–110.
- Sahni, N. R., Carrus, B., & Cutler, D. M. (2021). Administrative Simplification and the Potential for Saving a Quarter-Trillion Dollars in Health Care. *JAMA*, 326(17), 1677.
- Shayestehfar, R., & Yazdani, B. (2019). Bank service quality: A comparison of service quality between BSI branches in Isfahan and Dubai. *The TQM Journal*, 31(1), 28–51.
- Sicardi, M. (2019). Cuando lo inquisitivo se encuentra con lo adversarial: Apuntes sobre los procesos de reforma judicial y el caso de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina). *Nuevo Foro Penal*, 15(93), 50–75.
- Silveira, J. T., Fidalgo de Freitas, T., Fabião, G., & Assis Raimundo, M. (2022). The Simplification of Procedures in Portuguese Administrative Law. *Administrative Sciences*, 12(1), 9.
- Smulovitz, C. (2019). Acceso a la Justicia y Defensa Pública en Contextos Federales: ¿Quién accede y por qué en las provincias argentinas? *Revista Saap*, 13(2).
- Teixeira, J. A., Rêgo, M. C. B., & Filho, A. I. da S. (2020). Innovation in justice: co-production, competence and user satisfaction in judicial mediation. *Revista de Administracao Publica*, 54(3), 381–399.
- Travi, A., Occhetti, D., & Gambino, N. (2018). Administrative simplification as an instrument for coping with the economic crisis. *European Democratic Institutions and Administrations: Cohesion and Innovation in Times of Economic Crisis*, 241–263.
- Valdés, G., Juan, V. V., & Coluccio, G. (2022). Estudio Descriptivo De Las Fuentes De Heterogeneidad En La Percepción Ciudadana De Seguridad Y Justicia En El Norte De Chile. *Interciencia*, 47(3), 75–83.