



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA

"AÑO DE LA ESPERANZA Y EL FORTALECIMIENTO DE LA DEMOCRACIA"



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de TESIS, cuyo título es:

LA RELACIÓN ENTRE LA DURACIÓN DE LOS PROCESOS JUDICIALES Y LA SATISFACCIÓN DE LAS PARTES INVOLUCRADAS POR EL INCUMPLIMIENTO DE CONTRATO DE ICA, 2024

Presentado por:

ALESSA LUCCIANA CABRAL LIZÁRRAGA

Que, conforme al informe automatizado de originalidad emitido por el Operador del Programa Informático Evaluador de Originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, se concluye que;


El resultado obtenido es del 1% por el cual se le otorga el calificativo APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate.

Ica, 09 de Febrero del 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA
DIRECCIÓN DE UNIDAD DE INVESTIGACIÓN




Dra. ROSALVA TRAVEZAN MOREYRA
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Facultad de Derecho y Ciencia Política



TESIS

La relación entre la duración de los procesos judiciales y la
satisfacción de las partes involucradas por el
incumplimiento de contrato de Ica, 2024

Línea de investigación.

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

Bach. Alessa Lucciana Cabral Lizárraga

Ica, Perú

2025

DEDICATORIA

A Dios, porque sin Él nada sería posible. Por su luz, fortaleza y protección en cada paso del camino.

A mis padres, Teresa y César, por su amor inmenso, por su persistencia y por enseñarme con el ejemplo que todo esfuerzo tiene recompensa

A mi hermana, con todo mi amor y gratitud, por estar siempre a mi lado, acompañándome en cada etapa de mi vida.

A mi hermanito, cuya alegría y cariño han sido un impulso constante para seguir adelante.

Al Dr. Gustavo Silva, por todo lo que me ha enseñado sobre el Derecho y por ser una guía profesional que ha marcado mi formación.

Gracias por su apoyo incondicional, por sostenerme en los momentos difíciles y celebrar conmigo cada logro. Esta meta también es de ustedes.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por darme la fortaleza, claridad y perseverancia necesarias para culminar esta investigación, guiando cada uno de mis pasos incluso en los momentos más difíciles.

A mis docentes y a mi asesor Dr. Julio Cesar Girao Olaechea, por su dedicación, orientación constante y paciencia, cuyo apoyo académico y humano fue fundamental para el desarrollo y culminación de este trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	18
II. RESULTADOS	22
III. DISCUSIÓN	66
IV. CONCLUSIONES	67
V. RECOMENDACIONES	68
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
VII. ANEXOS	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Considera que el tiempo total empleado por el Poder Judicial de Ica para resolver su caso fue razonable.	22
Tabla 2 El tiempo transcurrido desde la presentación de su demanda hasta la resolución final cumplió con sus expectativas.	23
Tabla 3 Está satisfecho con la rapidez que se desarrollaron las etapas de su proceso judicial. ...	24
Tabla 4 Durante el proceso judicial experimentó periodos prolongados de espera entre una etapa y otra (como audiencias o presentación de pruebas).	25
Tabla 5 El personal judicial le informó con claridad sobre los plazos estimados entre las distintas etapas del proceso.	26
Tabla 5 El juzgado cumplió con los plazos procesales establecidos para su caso.	27
Tabla 7 En su experiencia, casos similares se resuelven dentro de plazos legales en Ica. ...	28
Tabla 8 La participación de múltiples partes incrementó la complejidad de su proceso judicial.	29
Tabla 9 La intervención de diferentes partes o representantes legales generó demoras en la resolución de su proceso judicial.	30
Tabla 10 El proceso judicial exigió la presentación de una cantidad considerable de pruebas y documentos.	31
Tabla 11 El volumen de pruebas y documentos presentados en su caso dificultó la resolución del proceso judicial.	32
Tabla 12 Tuvo dificultades para organizar o presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos.	33
Tabla 13 La cantidad de audiencias y diligencias necesarias prolongó la duración del proceso judicial.	34
Tabla 14 El número de audiencias realizadas en su proceso judicial fue mayor al esperado para un caso de este tipo.	35
Tabla 15 Considera aceptable el tiempo que se destina al desarrollo del proceso judicial de su demanda.	366
Tabla 16 La demora en la asignación del juez o tribunal afectó la rapidez con la que avanzó su caso.	377
Tabla 19 Tuvo acceso fácil y oportuno a la información sobre el estado de su proceso judicial (fechas de audiencias, documentos, resoluciones).	388
Tabla 17 La información brindada por el personal judicial fue clara y suficiente para comprender el avance de su proceso.	399

Tabla 18 Recibió atención adecuada cuando solicitó información o seguimiento de su caso en el Poder Judicial.....	40
Tabla 19 Tuvo acceso a una adecuada asistencia legal durante el proceso, ya sea mediante representación particular o defensa pública.....	41
Tabla 20 El personal judicial le brinda un trato respetuoso durante el proceso.	42
Tabla 21 Recibe orientación clara sobre los procedimientos judiciales.....	43
Tabla 22 Considera que el personal resuelve sus solicitudes de manera oportuna.....	44
Tabla 23 El servicio brindado por el juzgado cumple con sus expectativas de atención.....	45
Tabla 24 Percibe que las respuestas del personal son comprensibles y útiles.....	46
Tabla 25 Cree que el personal muestra disposición para ayudar a las partes.	47
Tabla 26 La atención brindada contribuye a su confianza en el sistema judicial.	48
Tabla 27 Recibe información oportuna sobre el avance de su proceso.....	49
Tabla 28 Considera que las resoluciones judiciales son claras y comprensibles.....	50
Tabla 29 Se le informa adecuadamente sobre sus derechos y deberes procesales.	51
Tabla 30 Percibe transparencia en la actuación del juzgado durante el proceso.	52
Tabla 31 El juzgado comunica con anticipación los cambios o reprogramaciones de audiencias.	53
Tabla 32 Recibe información sobre los plazos de resolución del caso.	54
Tabla 33 Siente que el sistema judicial le permite acceder fácilmente a la información de su expediente.	55
Tabla 34 Considera que el juez actúa con imparcialidad durante el proceso.	56
Tabla 35 Cree que sus derechos han sido respetados en todo momento.	57
Tabla 36 Tiene confianza en que la decisión judicial será justa.....	58
Tabla 37 Siente que ambas partes reciben un trato equitativo en el proceso.....	59
Tabla 38 Percibe que el sistema judicial actúa con honestidad y ética.	60
Tabla 39 Cree que las resoluciones judiciales se basan en pruebas objetivas.	61
Tabla 40 Comprobación de Hipótesis General:	62
Tabla 41 Comprobación de Hipótesis Específica 1:	63
Tabla 42 Comprobación de Hipótesis Específica 2:	64
Tabla 43 Comprobación de Hipótesis Específica 3:	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Considera que el tiempo total empleado por el Poder Judicial de Ica para resolver su caso fue razonable.....	22
Figura 2 El tiempo transcurrido desde la presentación de su demanda hasta la resolución final cumplió con sus expectativas.	23
Figura 3 Está satisfecho con la rapidez con la que se desarrollaron las etapas de su proceso judicial.	24
Figura 4 Durante el proceso judicial experimentó periodos prolongados de espera entre una etapa y otra (como audiencias o presentación de pruebas).	25
Figura 5 El personal judicial le informó con claridad sobre los plazos estimados entre las distintas etapas del proceso.	26
Figura 6 El juzgado cumplió con los plazos procesales establecidos para su caso.	27
Figura 7 En su experiencia, los casos similares al suyo en el Poder Judicial de Ica se resuelven dentro de los plazos previstos por la ley.....	28
Figura 8 Considera que la participación de múltiples partes en su proceso judicial incrementó la complejidad del caso.	29
Figura 9 La intervención de diferentes partes o representantes legales generó demoras en la resolución de su proceso judicial.....	30
Figura 10 El proceso judicial exigió la presentación de una cantidad considerable de pruebas y documentos.	31
Figura 11 El volumen de pruebas y documentos presentados en su caso dificultó la resolución del proceso judicial.	32
Figura 12 Tuvo dificultades para organizar o presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos.....	33
Figura 13 La cantidad de audiencias y diligencias necesarias prolongó la duración del proceso judicial.	34
Figura 14 El número de audiencias realizadas en su proceso judicial fue mayor al esperado para un caso de este tipo.	35
Figura 15 Considera aceptable el tiempo que se destina al desarrollo del proceso judicial de su demanda.....	36
Figura 16 La demora en la asignación del juez o tribunal afectó la rapidez con la que avanzó su caso.	37

Figura 17 Tuvo acceso fácil y oportuno a la información sobre el estado de su proceso judicial (fechas de audiencias, documentos, resoluciones).....	38
Figura 18 La información brindada por el personal judicial fue clara y suficiente para comprender el avance de su proceso.	39
Figura 19 Recibió atención adecuada cuando solicitó información o seguimiento de su caso en el Poder Judicial.	40
Figura 20 Tuvo acceso a una adecuada asistencia legal durante el proceso, ya sea mediante representación particular o defensa pública.	41
Figura 21 El personal judicial le brinda un trato respetuoso durante el proceso.	42
Figura 22 Recibe orientación clara sobre los procedimientos judiciales.	43
Figura 23 Considera que el personal resuelve sus solicitudes de manera oportuna.	44
Figura 24 El servicio brindado por el juzgado cumple con sus expectativas de atención.	45
Figura 25 Percibe que las respuestas del personal son comprensibles y útiles.	46
Figura 26 Cree que el personal muestra disposición para ayudar a las partes.	47
Figura 27 La atención brindada contribuye a su confianza en el sistema judicial.	48
Figura 28 Recibe información oportuna sobre el avance de su proceso.	49
Figura 29 Considera que las resoluciones judiciales son claras y comprensibles.	50
Figura 30 Se le informa adecuadamente sobre sus derechos y deberes procesales.	51
Figura 31 Percibe transparencia en la actuación del juzgado durante el proceso.	52
Figura 32 El juzgado comunica con anticipación los cambios o reprogramaciones de audiencias.	53
Figura 33 Recibe información sobre los plazos de resolución del caso.	54
Figura 34 Siente que el sistema judicial le permite acceder fácilmente a la información de su expediente.	55
Figura 35 Considera que el juez actúa con imparcialidad durante el proceso.	56
Figura 36 Cree que sus derechos han sido respetados en todo momento.	57
Figura 37 Tiene confianza en que la decisión judicial será justa.	58
Figura 38 Siente que ambas partes reciben un trato equitativo en el proceso.	59
Figura 39 Percibe que el sistema judicial actúa con honestidad y ética.	60
Figura 40 Cree que las resoluciones judiciales se basan en pruebas objetivas.	61

RESUMEN

El análisis se obtuvo como propósito determinar la relación entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024. El enfoque fue cuantitativo, el tipo de la investigación fue aplicado, su nivel se constituyó por lo correlacional y diseño no experimental de corte transversal. Su población fue compuesta por 50 litigantes en el poder judicial y muestra fue conformada por 45 litigantes en el poder judicial de Ica, 2025. En su técnica como instrumento se constituyó correspondientemente por encuesta y cuestionarios, conformado por un total de 40 ítems. En los resultados, el análisis mediante la prueba de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,715$ con un nivel de significancia $p < 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que la duración de los procesos judiciales se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato en la provincia de Ica, 2024. En otras palabras, los resultados indican que a medida que los procesos judiciales son más breves y se desarrollan con mayor eficiencia, la satisfacción de las partes tiende a incrementarse, reflejándose en una mejor percepción de la justicia, mayor confianza en el sistema judicial y conformidad con los resultados obtenidos, demostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

Palabras claves: Duración temporal del proceso judicial, complejidad del proceso judicial y accesibilidad del proceso judicial.

ABSTRACT

The analysis aimed to determine the relationship between the duration of judicial processes and the satisfaction of the parties involved in breach of contract cases in Ica, 2024. The approach was quantitative, the type of research was applied, its level was correlational, and its design was non-experimental with a cross-sectional scope. The population consisted of 50 litigants in the judicial system, and the sample was composed of 45 litigants from the Judiciary of Ica, 2025. The technique and instrument used were the survey and questionnaire, respectively, consisting of a total of 40 items. The results, obtained through Spearman's correlation test, showed a value of $r = 0.715$ with a significance level of $p < 0.001$, which is less than the significance level $\alpha = 0.05$. This indicates that there is statistically sufficient evidence to affirm that the duration of judicial processes is significantly related to the satisfaction of the parties involved in breach of contract cases in the province of Ica, 2024. In other words, the results suggest that as judicial processes become shorter and more efficient, the satisfaction of the parties tends to increase, reflected in a better perception of justice, greater trust in the judicial system, and overall satisfaction with the outcomes, demonstrating a significant relationship within the evaluated sample. **Keywords:** Temporal duration of the judicial process, complexity of the judicial process, and accessibility of the judicial process.

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

A nivel global, para Villasmil (2024). Los procesos judiciales se enfrentan a una creciente preocupación por la eficiencia en la administración de justicia. La duración de los procesos judiciales y su impacto en la satisfacción de las partes involucradas se ha convertido en un desafío para muchos sistemas judiciales. En países con sistemas judiciales avanzados, la reforma judicial ha buscado reducir la duración de los procedimientos y mejorar la confianza en el sistema, con el objetivo de garantizar que los litigantes obtengan respuestas rápidas y justas. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por optimizar la eficiencia, los litigantes continúan enfrentando largas demoras, lo que genera insatisfacción y desconfianza en el sistema judicial. Esta problemática es más acentuada en los países en desarrollo, donde las instituciones judiciales enfrentan desafíos adicionales de infraestructura, recursos y formación.

En Perú, para Ticona (2024). La duración de los procesos judiciales ha sido un tema recurrente en la agenda de reformas del sistema de justicia. El Código Procesal Civil y otras normativas relacionadas con la justicia civil han intentado abordar la morosidad judicial; sin embargo, los estudios muestran que el tiempo de resolución de los casos continúa siendo excesivo. Según informes del Poder Judicial, el país enfrenta problemas de congestión procesal, escasez de jueces y falta de recursos tecnológicos, lo que agrava la demora en la resolución de conflictos. Esto impacta directamente en la satisfacción de las partes involucradas, quienes en muchos casos consideran que el sistema judicial no ofrece respuestas oportunas ni justas, afectando la confianza en la justicia.

En la región Arequipa, para Urriburu (2024). Los procesos judiciales relacionados con demandas por incumplimiento de contrato no son ajenos a los problemas de lentitud. Las autoridades judiciales han implementado programas de descongestión y promovido la digitalización de los procesos, pero las quejas sobre la duración de los casos siguen siendo frecuentes. La falta de jueces especializados en materia comercial y la falta de infraestructura adecuada para gestionar los casos de forma eficiente son factores que contribuyen a la prolongación de los procesos judiciales. Como resultado, las partes involucradas en los litigios expresan un creciente descontento con el sistema, lo que plantea la necesidad de un análisis más profundo sobre cómo las demoras afectan su satisfacción con los resultados judiciales.

En la provincia de Ica, la situación es similar a la de otras regiones del país, donde los litigios por incumplimiento de contrato sufren los efectos de la morosidad judicial. Los casos pueden extenderse por años debido a la sobrecarga de trabajo de los jueces, la escasez de personal especializado en áreas específicas del derecho comercial y la

falta de tecnología adecuada para la gestión de los casos. La insuficiencia de recursos y la concentración de casos en los principales tribunales agravan la situación. Los litigantes a menudo se sienten frustrados por la lentitud de los procedimientos y la falta de una resolución oportuna, lo que afecta negativamente su percepción sobre la efectividad del sistema judicial local.

B. Antecedentes de la investigación

a. Antecedentes internacionales

1. Uribe (2025), en el estudio “La excesiva carga procesal y acumulación de procesos judiciales en el proceso civil peruano”, publicado en la Revista de Investigación de la UNIRIOJA (España), tuvo como objetivo evidenciar la sobrecarga procesal y la acumulación de procesos civiles, así como proponer reformas legislativas orientadas al uso de mecanismos alternativos de conclusión. La investigación siguió una estrategia metodológica no experimental, basada en el análisis de la realidad existente. Los resultados demostraron que la carga procesal excesiva afecta negativamente el acceso a la justicia. Se concluye que la implementación de la conciliación y la transacción judicial permitiría mejorar la eficiencia y garantizar las garantías legales.
2. Gonzáles (2024), en el estudio desarrollado en la UPSE (Ecuador), analizó la relación entre la calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del IESS Santa Elena. La investigación utilizó un enfoque mixto con diseño correlacional-causal. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre calidad y satisfacción, identificando deficiencias en la atención. Se concluye que la mejora de la gestión y los procedimientos permite reducir tiempos y elevar la satisfacción de los usuarios.
3. **Martínez (2024)**, en el estudio “Capacidad jurídica de las personas con diversidad funcional en procesos judiciales” (UJADT, México), analizó el impacto de los ajustes razonables aplicados por los órganos judiciales en la garantía de derechos y autonomía. La investigación, de enfoque descriptivo y analítico, identificó obstáculos históricos y evaluó el cumplimiento normativo conforme a la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Se concluye que la implementación efectiva de ajustes razonables es esencial para asegurar la plena participación y capacidad jurídica de estas personas en los procesos judiciales.
4. Mendoza y Lizan (2024), en el artículo desarrollado en la USGP (Ecuador), analizaron los alcances del principio de dirección judicial en el sistema

procesal acusatorio. La investigación fue cualitativa y descriptiva, basada en el análisis de normativa y jurisprudencia. Los resultados evidenciaron una aplicación discrecional de la dirección judicial, afectando la imparcialidad y la igualdad de armas. Se concluye que esta práctica compromete la equidad y los principios fundamentales del sistema adversarial acusatorio.

5. Córdova (2022), en el estudio desarrollado en la UASB (Ecuador), analizó la terminación de procesos de garantías jurisdiccionales y el cumplimiento de sentencias. La investigación, de enfoque mixto-crítico, evidenció altos niveles de incumplimiento y deficiencias institucionales que retrasan la reparación. Se concluye que la ineficacia reparatoria se debe a fallas de gestión y seguimiento, proponiendo un modelo de pedagogía de la reparación para mejorar la ejecución judicial.
6. Moran (2021), en el estudio desarrollado en la UTB (Ecuador), analizó el nivel de satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Provincial de Los Ríos. La investigación, de enfoque descriptivo y cuali-cuantitativo, evidenció que la satisfacción varía según el tipo de delito y la disponibilidad de personal. Se concluye que la gestión institucional influye en la celeridad procesal, recomendándose mejoras organizacionales para elevar la satisfacción de los usuarios.

b. Antecedentes nacionales

1. Pulache et al. (2025), en un estudio de la Universidad Nacional de Trujillo (Perú), analizaron el impacto de la inteligencia artificial en la eficiencia, precisión y accesibilidad de los procesos judiciales. La investigación fue sistemática, basada en revisión bibliográfica con metodología PRISMA. Los resultados evidenciaron que la IA optimiza los procesos mediante automatización y apoyo predictivo, aunque persisten riesgos de sesgos y opacidad. Se concluye que su aplicación requiere regulación clara y supervisión humana para garantizar equidad y justicia.
2. Alzamora (2024), en un estudio desarrollado en la ULADECH (Piura), analizó las características del proceso judicial contencioso administrativo del expediente N.º 0058-2015-0-2001-JR-LA-01. La investigación fue de enfoque mixto, exploratoria y descriptiva, con diseño no empírico y análisis documental. Los resultados evidenciaron un despido fraudulento que derivó en la nulidad del despido. Se concluye que el proceso examinado cumple con las características e implicancias legales propias del procedimiento contencioso administrativo.

3. Coronado et al. (2024), en el artículo “La imputación necesaria y el derecho de defensa en los procesos judiciales en Lima, 2023”, publicado en la revista de investigación de la UCV, tuvo como objetivo analizar el desarrollo de la imputación necesaria y su relación con el derecho de defensa. La investigación fue básica, con enfoque cualitativo y nivel descriptivo. Los resultados evidenciaron que la imputación debe ser clara, precisa y coherente con los hechos atribuidos para garantizar una defensa adecuada. Se concluye que, pese a la complejidad normativa existente, la aplicación práctica de la imputación necesaria enfrenta dificultades que limitan la eficacia del debido proceso y la correcta administración de justicia en Lima.
4. Sánchez y Torres (2024), en un estudio de la Universidad José Carlos Mariátegui (Perú), evaluaron la celeridad procesal y su influencia en la eficacia de los procesos de omisión de asistencia familiar en Tacna. Con enfoque mixto y diseño descriptivo-correlacional, evidenciaron retrasos por limitaciones probatorias, notificaciones y recursos. Concluyen que la falta de celeridad reduce la eficacia procesal y recomiendan modernizar procedimientos y fortalecer la gestión judicial.
5. Torres (2024), en un estudio desarrollado en la Universidad Nacional Federico Villarreal (Perú), analizó la incidencia de la celeridad procesal en procesos de indemnización por responsabilidad civil. La investigación fue cuantitativa y no experimental. Los resultados evidenciaron demoras que generan incertidumbre y costos adicionales. Se concluye que es necesario optimizar recursos, fortalecer el seguimiento institucional y asegurar el cumplimiento de plazos para mejorar la eficacia judicial y proteger derechos.
6. Ayala (2022), en un estudio de la Universidad César Vallejo (Perú), analizó la relación entre las notificaciones judiciales y la satisfacción de usuarios en procesos penales. La investigación fue cuantitativa y descriptivo-correlacional, aplicada a 50 participantes. Los resultados evidenciaron alta fiabilidad ($\alpha = 0.829$) y una correlación positiva significativa. Se concluye que mejorar la oportunidad, claridad y seguimiento de las notificaciones incrementa la satisfacción de las partes procesales.

C. Bases teóricas

- **Procesos judiciales**

Lozano (2024) define los procesos judiciales como procedimientos legales formales desarrollados ante tribunales para resolver conflictos entre partes conforme al marco normativo vigente, en distintas ramas del derecho. En ellos, las partes presentan argumentos y pruebas, mientras el juez actúa con

imparcialidad para garantizar justicia, equidad y legalidad. Por su parte, el principio de celeridad procesal exige que los procesos se resuelvan en plazos razonables para asegurar tutela judicial efectiva y seguridad jurídica. Sin embargo, Batioja (2025) señala que existe una brecha entre la norma y la práctica judicial, causada por sobrecarga procesal, limitada digitalización y deficiente capacitación, lo que genera dilaciones e impacta negativamente en la percepción del servicio judicial.

Oralidad procesal como herramienta de reducción de plazos

La oralidad procesal, al priorizar audiencias públicas y reducir el exceso escrito, se promueve para acortar etapas judiciales. Informes del Poder Judicial del Perú evidencian disminuciones en los tiempos de resolución, especialmente en procesos abreviados y sumarísimos. No obstante, su efectividad depende de capacitación, infraestructura y control de audiencias, constituyéndose en una herramienta clave para reducir la duración procesal cuando se implementa adecuadamente (Poder Judicial, 2024).

Expediente Judicial Electrónico (EJE) y su impacto en la duración

La digitalización, especialmente mediante el expediente judicial electrónico, busca reducir tiempos administrativos y fortalecer la transparencia. Informes del Poder Judicial evidencian menor duración en trámites donde el EJE está implementado, al facilitar acceso permanente y notificaciones electrónicas. Sin embargo, su impacto depende de la interoperabilidad, el acceso tecnológico y la capacitación de usuarios, por lo que su sola implementación no asegura una reducción homogénea de la duración procesal (Comisión EJE, 2021).

Carga procesal: efecto multiplicador sobre la duración

La carga procesal, entendida como el volumen de expedientes pendientes y nuevos, incrementa los tiempos de resolución cuando la capacidad de gestión es insuficiente. Informes del Poder Judicial (2023–2024) evidencian alta congestión y productividad limitada en los juzgados, elevando la duración promedio de los procesos. Por ello, el análisis de plazos judiciales debe considerar indicadores de carga procesal para diferenciar demoras por sobrecarga de aquellas derivadas de ineficiencia administrativa.

Etapas críticas: notificaciones, peritajes y apelaciones

La literatura empírica identifica fases procesales concretas que concentran la mayor parte de las demoras: las notificaciones defectuosas o tardías, la práctica de peritajes (especialmente cuando faltan peritos) y las apelaciones con plazos extensos y reenvíos. Investigaciones de campo muestran que la demora en peritajes contables o especializados puede postergar resoluciones por meses, y

que las notificaciones por medios tradicionales amplifican plazos si no se digitalizan (Mamani, 2024). Por eso, la reducción de la duración demanda intervenciones puntuales en esas etapas, no solo reformas generales.

Tiempo razonable: estándar de derechos humanos aplicado a la duración

El “tiempo razonable” se vincula a la tutela judicial efectiva y prohíbe dilaciones injustificadas. La Corte IDH señala que su evaluación considera complejidad del caso, conducta de las partes y actuación estatal, advirtiendo que demoras excesivas vulneran derechos fundamentales y pueden generar responsabilidad internacional.

Gestión judicial y modelos de resolución de casos (case management)

Los modelos de gestión de casos priorizan y monitorean expedientes para reducir la duración procesal. Evaluaciones regionales muestran que métricas, metas por juzgado y seguimiento electrónico disminuyen tiempos y mejoran resoluciones, siempre que exista supervisión y rendición de cuentas (CEJA, 2025). Así, la duración se convierte en una variable administrable mediante indicadores y acciones concretas.

Capacitación y recursos humanos como determinantes del tiempo procesal

La calidad y cantidad del recurso humano judicial jueces, secretarios, personal de apoyo y peritos incide directamente en la duración. Estudios recientes refieren que donde existe mayor inversión en formación y mejor distribución de cargas por jueces, los tiempos de resolución bajan; en cambio, la rotación alta y la falta de especialización multiplican errores procesales y reenvíos que alargan la duración. Por ende, las políticas orientadas a reducción de tiempos deben invertir simultáneamente en capital humano.

Medidas de simplificación procedimental y su efecto en la duración

La simplificación de trámites y plazos reduce la duración procesal cuando se aplica con proporcionalidad. Experiencias en Ecuador y Perú muestran menores tiempos, aunque advierten riesgos si se afectan garantías procesales. Por ello, la simplificación debe equilibrar eficiencia y protección de derechos (Gamboa & Martínez, 2022).

Mecanismos alternativos de solución de conflictos (MASC) y descongestión

Los MASC reducen la duración del sistema judicial al derivar conflictos a vías extrajudiciales. Estudios evidencian que, aplicados oportunamente y con confianza institucional, disminuyen la litigiosidad y agilizan la resolución de controversias contractuales. La inclusión de cláusulas alternativas en contratos constituye una estrategia preventiva para reducir tiempo y costos del conflicto.

Indicadores técnicos para medir duración y congestión judicial

La medición de la duración procesal exige indicadores estandarizados como tiempo medio, mediana por especialidad y tasas de resolución. Observatorios regionales permiten comparaciones entre distritos y diagnósticos precisos. Su uso es clave para diseñar políticas de reducción con respaldo empírico; sin indicadores, las decisiones carecen de sustento técnico (CEJA, 2025).

La relación entre duración procesal y confianza en la justicia

La duración prolongada de los procesos erosiona la confianza de la ciudadanía en el sistema judicial; encuestas y estudios de percepción en la región muestran que cuanto más demora experimentan las partes, mayor es la sensación de impunidad, menor la disposición a acudir a tribunales y mayor la preferencia por soluciones extrajudiciales o por no hacer valer derechos. Por ello, reducir la duración no es sólo eficiencia técnica, sino una política de legitimidad democrática.

Impacto económico de la duración: costos y pérdida de valor temporal

La duración prolongada genera costos directos (honorarios, gastos judiciales) e indirectos (pérdida de oportunidad, depreciación del remedio buscado). Estudios de impacto económico sobre litigios contractuales señalan que dilatar la resolución reduce el valor real de la reparación y puede empeorar incentivos de cumplimiento, afectando así el mercado y la seguridad jurídica. En contratos comerciales, el tiempo es una variable económica que puede transformar la eficacia de la solución judicial.

Rol de la programación y calendarización de audiencias

Una programación eficiente (calendario judicial, control de plazos, agenda de audiencias) reduce tiempos muertos y evita reprogramaciones que prolongan la duración. Experiencias institucionales del PJ muestran que calendarios estrictos y herramientas de gestión disminuyen ausentismo y reprogramaciones; en contraste, la falta de calendarización adecuada conduce a vacíos de gestión y extendidos intervalos entre actuaciones. La calendarización es, por tanto, una palanca gerencial básica para acortar la duración.

Transparencia procesal y acceso a información como factores de tiempo

El acceso inmediato al expediente y a notificaciones electrónicas reduce demoras por desconocimiento o duplicación de trámites. La transparencia y el seguimiento digital facilitan el control de plazos, acortan los tiempos de respuesta y disminuyen solicitudes administrativas innecesarias.

Tecnología y brecha digital: límites de la reducción de tiempos

Aunque la tecnología (EJE, audiencias por videoconferencia) reduce plazos en muchos casos, su efecto está mediado por la brecha digital: usuarios sin acceso a internet, oficinas sin infraestructura y fallas de conectividad pueden generar

nuevos retrasos. Por eso, políticas de digitalización deben acompañarse de inversión en infraestructura y capacitación ciudadana; de lo contrario, la tecnología puede aumentar desigualdades y no reducir uniformemente la duración.

Medición de la productividad judicial y metas de reducción de duración

La introducción de metas (por juzgado, por magistrado) y cuadros de productividad ha permitido en algunos distritos reducir la duración promedio, al crear incentivos de gestión y responsabilidad institucional. No obstante, la fijación de metas debe evitar sesgos (priorizar casos ‘simples’ para mejorar cifras) y requiere indicadores completos que consideren complejidad de asuntos y calidad de resoluciones. Estudios administrativos del PJ y organismos internacionales subrayan la utilidad de metas bien diseñadas para abordar la duración.

Recursos presupuestarios y su relación con la duración procesal

El presupuesto asignado al Poder Judicial y su distribución por sede inciden en la duración: plazas sin cubrir, falta de personal técnico o atraso en contratación de peritos son problemas ligados a limitaciones presupuestales que demoran actuaciones. Informes de gestión y auditoría muestran que incrementos presupuestales acompañados de gestión adecuada reducen demoras; sin embargo, recursos mal gestionados no producen mejoras significativas en la duración. La asignación y uso del presupuesto, por tanto, es variable clave a analizar.

Dimensiones de los procesos judiciales

La duración temporal del proceso judicial se refiere al tiempo transcurrido desde la interposición de la demanda hasta la emisión y ejecución de la sentencia firme. Este lapso constituye un indicador de eficiencia y credibilidad del sistema judicial, pues incide en la percepción de justicia, la seguridad jurídica y la tutela judicial efectiva. Además de su dimensión técnica, posee una dimensión cualitativa que influye en la satisfacción de las partes (Rodríguez, 2022).

Según los estándares internacionales, toda persona tiene derecho a ser juzgada en un plazo razonable, pues una duración excesiva constituye denegación de justicia (Corte IDH, 2021). La duración procesal depende de la carga laboral, eficiencia administrativa, recursos y especialización judicial (Batioja, 2025). En América Latina se promueven oralidad, expediente electrónico y monitoreo de tiempos; sin gestión estratégica, estas medidas resultan insuficientes. Así, la duración procesal refleja eficiencia, legitimidad y capacidad organizativa del sistema judicial.

La complejidad del proceso judicial influye en su duración y en la satisfacción de las partes, considerando audiencias, pruebas, apelaciones, peritos y demandas conexas. Procesos complejos requieren más recursos humanos, materiales y tiempo, así como gestión eficiente para garantizar derechos, aplicar normas especializadas y asegurar una correcta administración de justicia.

La accesibilidad del proceso judicial mide qué tan comprensible y alcanzable es para las partes, considerando información disponible, recursos legales, claridad de procedimientos y facilidad administrativa. Garantiza participación efectiva sin barreras económicas, geográficas o culturales, promoviendo justicia inclusiva, igualdad ante la ley y fortaleciendo el Estado de derecho mediante información adecuada, asistencia jurídica y simplificación de trámites.

- **Satisfacción de las partes involucradas**

La satisfacción de las partes en un proceso judicial se refiere al grado de conformidad y valoración positiva respecto al desarrollo, resultado y gestión del caso, incluyendo percepción de equidad, eficiencia, transparencia, accesibilidad y oportunidad de resolución (López & Ramírez, 2022). En incumplimiento de contrato, depende tanto del fallo como del trato recibido, claridad de información, gestión del tiempo y comunicación (González & Martínez, 2023). Esta satisfacción integra justicia procedimental, distributiva e interactiva, influyendo en la confianza ciudadana y legitimidad institucional (Corte IDH, 2021). Funciona además como indicador de eficiencia judicial y permite identificar mejoras para procesos más justos y transparentes en Perú.

Incumplimiento de contrato

Olivares (2024). Es una figura jurídica que se refiere a la falta de cumplimiento de las obligaciones establecidas en un acuerdo legal entre las partes contratantes. Este concepto implica que una de las partes no cumple con lo pactado, ya sea de manera total o parcial, o realiza el cumplimiento de forma incorrecta o fuera de los plazos establecidos en el contrato. Ocurre cuando una de las partes de un contrato no ejecuta las obligaciones que le corresponden según lo pactado, o lo hace de forma defectuosa, fuera de tiempo o en una cantidad inferior o diferente a la estipulada.

Partes del incumplimiento de contrato

Grado de incumplimiento: se refiere a la intensidad o alcance con el que se produce el incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de una de las partes en un contrato. Este concepto ayuda a determinar si el incumplimiento afecta de manera parcial o total las obligaciones pactadas, y en qué medida compromete el cumplimiento del contrato de manera efectiva.

Causas del incumplimiento: se refiere a los factores o circunstancias que motivan que una de las partes no cumpla con las obligaciones pactadas en un contrato. Estas causas pueden ser internas (relacionadas con la parte incumplidora) o externas (que están fuera del control de las partes).

Impacto del incumplimiento: Se refiere a las consecuencias y efectos que el incumplimiento de un contrato tiene sobre las partes involucradas, así como sobre el entorno más amplio (social, económico o legal). Este impacto varía según la gravedad del incumplimiento, la naturaleza del contrato, las circunstancias específicas del caso y las acciones legales que se tomen como resultado del incumplimiento.

Justicia procedimental como factor determinante en la satisfacción

Las percepciones de justicia procedimental, incluyendo trato, imparcialidad, claridad y oportunidad de audiencia, influyen decisivamente en la satisfacción de los litigantes. Estudios en China y Europa muestran que, aunque los resultados favorables aumentan satisfacción, la transparencia, posibilidad de argumentar y conducta ética de jueces son esenciales para generar confianza y legitimidad institucional (He & Feng, 2024; Cambridge & Society, 2024).

Percepción de oportunidad temporal (tiempos procesales razonables) y su efecto en la satisfacción

La percepción de que un proceso judicial se desarrolla sin demoras ni plazos excesivos es clave para la satisfacción de los usuarios. Procedimientos eficientes generan respeto por el tiempo, seguridad y menor estrés. La Court User Satisfaction Survey 2021-2023 en Escocia reportó que la rapidez judicial fue altamente valorada, correlacionando con un 90-92 % de satisfacción tras mejoras en la gestión de tiempos (Scottish Courts & Tribunals Service, 2023).

Transparencia e información como moderadores de la satisfacción

La información procesal clara, accesible y frecuente reduce incertidumbre y fortalece la satisfacción de las partes. Experiencias en Albania muestran que mejorar sistemas de información y difundir resultados de encuestas aumenta transparencia y confianza ciudadana. Una comunicación judicial efectiva promueve valoraciones positivas del servicio, incluso ante resoluciones desfavorables, al proporcionar claridad sobre etapas, plazos, decisiones y derechos, moderando temor y desconfianza y mejorando la percepción de legitimidad institucional (High Judicial Council & Council of Europe, 2023).

Relación entre resultado del proceso y satisfacción frente a justicia procesal

Aunque el resultado judicial influye en la satisfacción, la justicia procesal puede compensar fallos adversos. Tyler (2024) evidenció que percepciones de

imparcialidad, escucha y debido proceso explican más la satisfacción que el resultado mismo, reduciendo su impacto. Esto sugiere priorizar cómo se administra el proceso judicial.

Costos (económicos directos e indirectos) como fuente de insatisfacción

La dimensión económica del litigio influye significativamente en la satisfacción de las partes, pues los costos legales, tasas, transporte y tiempo perdido aumentan con la duración del proceso. En Perú, solo el 19 % de la población se muestra satisfecha con el sistema judicial, según *Government at a Glance Latin America 2024* (OECD, 2024), asociándose esta percepción a ineficiencia, altos costos y falta de transparencia, especialmente en zonas rurales con limitado acceso a asistencia legal.

Confianza en el sistema judicial y su relación con la satisfacción

La confianza de las partes en jueces e instituciones judiciales actúa como antecedente y resultado de la satisfacción procesal. Cuando se perciben decisiones consistentes, independientes y objetivas, la satisfacción aumenta. La literatura señala que la confianza se construye mediante la experiencia acumulada, la transparencia y la rendición de cuentas; en contextos de baja credibilidad, la mejora de los plazos procesales no siempre incrementa la satisfacción si persisten problemas estructurales.

Acceso a la justicia y su impacto en la satisfacción de las partes

El acceso efectivo a la justicia influye directamente en la satisfacción: limitaciones de costo, distancia o complejidad reducen la percepción del servicio judicial. En América Latina, numerosas necesidades legales no atendidas debilitan la legitimidad del sistema, mientras que políticas de atención móvil y mesas de ayuda mejoran la satisfacción de usuarios excluidos.

Asistencia legal y su efecto compensador sobre la satisfacción

La provisión de asistencia jurídica (gratuita o subsidiada) actúa como amortiguador de la insatisfacción: usuarios con acceso a asesoría perciben mayor control sobre el proceso y reportan mejores valoraciones aun cuando enfrentan resultados adversos. Estudios de proyectos de fortalecimiento judicial y de campañas de justicia móvil en Perú muestran que la atención jurídica y orientación reducen la incertidumbre y elevan la confianza, lo que se refleja en cifras de satisfacción superiores en poblaciones que recibieron apoyo directo

Mecanismos alternativos de resolución de conflictos (MASC) y satisfacción

La existencia y calidad de mecanismos alternativos mediación, conciliación, arbitraje influyen en la satisfacción porque ofrecen tiempos más cortos, costos menores y resultados percibidos como más controlables por las partes. La

evidencia sugiere que cuando los MASC están bien institucionalizados y ligados a una supervisión judicial adecuada, las partes valoran positivamente la experiencia y reportan mayores niveles de satisfacción, sobre todo en controversias contractuales donde la reparación económica o el cumplimiento pueden negociarse.

Digitalización y seguimiento de expedientes como factor de satisfacción

La implementación de sistemas de gestión de expedientes electrónicos y plataformas de seguimiento reduce la incertidumbre y la percepción de opacidad; los usuarios que pueden consultar el avance de su expediente en línea tienden a reportar mayor satisfacción porque perciben control y transparencia. Informes de la CEPEJ y de proyectos en América Latina resaltan que la digitalización, bien diseñada, disminuye tiempos administrativos y mejora la comunicación entre juzgado y partes, incrementando la valoración del servicio.

Infraestructura física y condiciones de atención (ambiente del juzgado)

Las condiciones materiales donde se atiende al público (salas de audiencia, accesibilidad para personas con discapacidad, tiempos de espera en oficinas, limpieza) también afectan la satisfacción: un entorno cómodo, ordenado y accesible reduce la tensión y mejora la percepción del servicio. Encuestas europeas y proyectos regionales de mejora han encontrado correlaciones entre infraestructura adecuada y puntuaciones más altas en satisfacción de usuarios.

Medición de satisfacción: métodos y validez de encuestas a usuarios

Las encuestas de satisfacción deben diseñarse con rigor (muestreo representativo, preguntas estandarizadas, pre-test, anonimato) para producir indicadores válidos y útiles para gestión judicial. La CEPEJ y redes de consejos judiciales recomiendan modelos estandarizados que permitan comparabilidad entre jurisdicciones y seguimiento en el tiempo; cuando estas recomendaciones se aplican, los resultados son más confiables como insumo para políticas de mejora.

Impacto emocional y psicológico de la duración procesal sobre la satisfacción

Procesos largos y con incertidumbre generan desgaste emocional: estrés, ansiedad y sensación de indefensión que deterioran la evaluación global del servicio judicial. Investigaciones sobre experiencias de usuarios muestran que la dimensión psicológica es un componente importante de satisfacción y que intervenciones de apoyo (información, asesoría psicosocial) pueden mitigar efectos negativos.

Dimensiones de la satisfacción de partes involucradas

Calidad del servicio judicial: La calidad del servicio judicial se refiere a la percepción de los litigantes sobre la atención recibida, el trato del personal, la

disponibilidad de información y la eficiencia con la que se gestionan los procesos. Una atención respetuosa, eficiente y comprensible genera una valoración positiva hacia el sistema judicial (Gómez, 2023).

Transparencia y comunicación procesal: La transparencia y comunicación procesal comprenden el acceso a información clara, veraz y actualizada sobre el estado del caso. Cuando los litigantes perciben apertura y comunicación efectiva, sienten mayor confianza y satisfacción hacia la justicia.

Confianza y percepción de justicia: La confianza y percepción de justicia se relacionan con el grado en que las partes creen que el proceso judicial es imparcial, justo y basado en el respeto a sus derechos. Cuando los litigantes perciben que el sistema actúa sin favoritismos, su nivel de satisfacción aumenta.

D. Marco conceptual

Acceso a la justicia:

Es el derecho de toda persona a obtener una solución efectiva ante la vulneración de sus derechos mediante procedimientos imparciales y accesibles (ONU, 2023).

Calidad del servicio judicial:

Engloba la eficiencia, accesibilidad, trato humano y cumplimiento de estándares éticos que el usuario percibe al interactuar con el sistema judicial (Gómez, 2023).

Carga procesal:

Constituye el volumen de casos pendientes o en trámite dentro de un juzgado, cuya acumulación prolonga los tiempos de resolución (Ramos, 2023).

Confianza institucional:

Representa el grado de credibilidad que la ciudadanía deposita en el sistema judicial, influenciada por su transparencia, rapidez y eficacia (He & Feng, 2024).

Costos judiciales:

Incluyen todos los gastos que una parte debe asumir durante un proceso, como tasas, honorarios y desplazamientos, los cuales inciden en la satisfacción final (OECD, 2024).

Duración procesal:

Se entiende como el tiempo total que transcurre desde la presentación de una demanda hasta la emisión de una sentencia firme. Su exceso suele ser percibido como ineficiencia del sistema judicial, afectando la confianza de los ciudadanos (López & García, 2023).

Eficiencia judicial:

Implica la capacidad del sistema judicial para resolver conflictos en plazos razonables y con recursos adecuados, garantizando justicia pronta y oportuna (OECD, 2024).

Gestión judicial:

Es el conjunto de políticas, técnicas y herramientas utilizadas para mejorar la organización, productividad y servicio de los tribunales (Scottish Courts, 2023).

Incumplimiento contractual:

Se produce cuando una de las partes no cumple con lo pactado en el contrato, generando responsabilidad civil y la posibilidad de acudir al poder judicial (Fernández, 2022).

Justicia procedimental:

Describe la percepción de equidad en el desarrollo del proceso judicial, incluyendo trato respetuoso, imparcialidad y derecho a ser escuchado (Cambridge Law & Society Review, 2024).

Legitimidad del sistema judicial:

Se asocia con la aceptación social de las decisiones judiciales, basada en la percepción de imparcialidad, independencia y celeridad (Tyler, 2024).

Percepción de equidad:

Se refiere a la valoración subjetiva de las partes respecto al trato justo recibido durante el proceso judicial, más allá del resultado final (Tyler, 2024).

Retardo judicial:

Hace referencia a las demoras injustificadas en los procedimientos judiciales debido a sobrecarga laboral, falta de recursos o deficiencias administrativas (Corte Interamericana de Derechos Humanos, 2022).

Satisfacción del usuario judicial:

Se define como la percepción positiva o negativa que tienen las partes sobre el servicio brindado por el sistema judicial, basada en su experiencia durante el proceso (Cáceres, 2023).

Transparencia procesal:

Hace alusión a la claridad con la que los tribunales informan sobre sus procedimientos, decisiones y plazos a las partes involucradas (Council of Europe, 2023).

E. Problemas de la investigación**a. Problema general**

¿De qué manera la duración de los procesos judiciales se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?

b. Problemas específicos

PE1: ¿De qué manera la duración temporal del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?

PE2: ¿De qué manera la complejidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?

PE3: ¿De qué manera la accesibilidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?

F. Justificación

Justificación teórica: Desde el punto de vista teórico, la investigación busca contribuir al cuerpo académico en el ámbito del derecho procesal y la teoría de la justicia. El estudio de la duración de los procesos judiciales y su relación con la satisfacción de las partes involucradas permite profundizar en la teoría de la eficiencia judicial y la percepción de justicia.

Justificación práctica: Desde una perspectiva práctica, esta investigación tiene un impacto directo en la gestión del sistema judicial. En la práctica, los procesos judiciales prolongados en casos de incumplimiento de contrato pueden generar frustración y desconfianza en las partes involucradas, afectando no solo la satisfacción de los litigantes, sino también la credibilidad de la administración de justicia en la región de Ica. Comprender cómo la duración de estos procesos influye en la experiencia de los litigantes es crucial para identificar posibles áreas de mejora.

Justificación metodológica: Desde el punto de vista metodológico, esta investigación proporciona un enfoque empírico y cuantitativo sobre la relación entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes involucradas, específicamente en casos de incumplimiento de contrato en la región de Ica. Utilizando métodos estadísticos y análisis de datos, el estudio tiene como objetivo medir cómo el tiempo de resolución de los casos afecta las percepciones de los litigantes, lo cual es un enfoque relativamente poco explorado en el contexto local.

Importancia

Es relevante porque aborda un tema crucial en el ámbito del derecho y la administración de justicia: el impacto de la duración de los procesos judiciales en la satisfacción de las partes involucradas en casos de incumplimiento de contrato. Los conflictos derivados del incumplimiento de contrato son comunes en el ámbito comercial, civil y laboral, y los procedimientos judiciales que se siguen para resolverlos a menudo pueden ser largos, complejos y costosos. La duración de estos

procesos tiene un impacto directo en la percepción de justicia y en la satisfacción de las partes, lo cual influye en su confianza en el sistema judicial. Al centrarse específicamente en la región de Ica, este estudio podrá proporcionar información valiosa sobre las características y desafíos particulares de los procesos judiciales en esta área, lo que contribuirá a mejorar la eficiencia y la efectividad del sistema judicial local.

G. Objetivos de la investigación

a. Objetivo general

Determinar la relación entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

b. Objetivos específicos

OE1: Determinar la relación entre la duración temporal del proceso judicial y satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

OE2: Determinar la relación entre la complejidad del proceso judicial y satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

OE3: Determinar la relación entre la accesibilidad del proceso judicial y satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

H. Hipótesis de la investigación

a. Hipótesis general

La duración de los procesos judiciales se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

b. Hipótesis específicas

HE1: La duración temporal del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

HE2: La complejidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

HE3: La accesibilidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

I. Variables de la investigación

a. Variable independiente

Procesos judiciales.

b. Variable dependiente

Incumplimiento del contrato.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Enfoque, tipo, nivel y diseño de investigación

a. Enfoque de la investigación

El análisis adoptará un enfoque cuantitativo, Según Nieto (2024), el enfoque cuantitativo es un tipo de investigación que se centra en medir, analizar y explicar fenómenos mediante el uso de datos numéricos y técnicas estadísticas. Su objetivo principal es observar y cuantificar variables para identificar patrones, relaciones, y establecer generalizaciones sobre un determinado fenómeno o problema de investigación.

b. Tipo de investigación

Se optará por una investigación aplicada, Según Herrera (2024), tiene como objetivo resolver problemas prácticos o aplicar teorías y conocimientos a situaciones concretas en el mundo real.

c. Nivel de investigación

El nivel será correlacional y transversal, según Méndez & Rojas (2023), es correlaciona ya que tiene como objetivo analizar la relación o asociación entre dos o más variables, sin manipular o controlar esas variables. Este tipo de investigación busca determinar si existe una correlación o vínculo entre las variables estudiadas, y cómo se comportan en relación unas con otras. Es transversal según Doquin (2024). Es un tipo de investigación en la que se recolectan datos en un solo momento o durante un corto período de tiempo.

d. Diseño de investigación

El diseño será no experimental, Según Vargas (2025), en este tipo de diseño los fenómenos se estudian sin intervenir en ellos, siendo útil para observar relaciones o patrones existentes en una población específica.

El diseño se basará en el detalle siguiente:

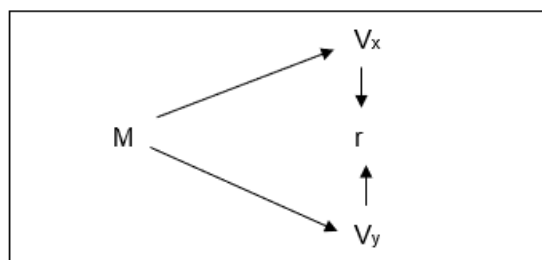


Figura 1. Esquema de investigación.

Donde:

M = Muestra de análisis.

V_x: Medición de la Variable X: Procesos judiciales.

V_y: Medición de la Variable Y: Satisfacción de las partes involucradas.

r= Conexión entre las inestables de indagación.

B. Población, muestra materia de investigación

a. Población

Según Chero (2024), conjunto completo de elementos, individuos u objetos que tienen características comunes y que son el objeto de estudio de la investigación.

La población estará compuesta por 50 litigantes en el poder judicial.

b. Muestra

De acuerdo con Vásquez y Romero (2022), este método es ideal cuando se busca realizar inferencias válidas a partir de poblaciones heterogéneas.

La muestra se determinará utilizando un muestreo probabilístico estratificado, con el objetivo de asegurar que todos los grupos poblacionales estén adecuadamente representados según criterios como edad, género y nivel educativo.

La fórmula manejada calculara el resultado continuante:

I.

$$n = \frac{Z^2 \times N \times P \times Q}{E^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

Datos:

Parámetro	Valor
N = Tamaño de la población	50
Z = Nivel de confianza	1.96
P = Probabilidad positiva	50%
Q = Probabilidad negativa	50%
E = margen de error	5%

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 50 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (50 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 45$$

La muestra estará conformada por 45 litigantes en el poder judicial de Ica, 2025.

c. Muestreo

El muestreo intencional permite seleccionar participantes con información relevante y de calidad, facilitando un análisis contextual preciso. Rebollo y Ábalos (2022) destacan que este método garantiza datos significativos de los sujetos seleccionados.

Criterios de inclusión

- Ser parte litigante en un proceso por incumplimiento de contrato ante el Poder Judicial de Ica.
- Que el proceso se encuentre en etapa intermedia o concluida entre 2024 y 2025.
- Edad igual o mayor de 18 años.
- Residir o trabajar en la provincia de Ica.
- Capacidad para comprender y responder el cuestionario.

Criterios de exclusión

- Participantes cuyo proceso corresponda a otros tipos de conflicto (penal, familia, laboral, etc.) y no a incumplimiento contractual.
- Persona con discapacidad cognitiva o alteración mental que impida comprender el consentimiento o responder confiablemente (según juicio del investigador o informe médico).
- Litigantes que actúen únicamente como representantes legales institucionales (abogados en representación) sin experiencia directa como partes involucradas.
- Participantes que no acepten firmar consentimiento o que se nieguen a ser grabados si la recolección lo requiere.
- Personas cuyo caso esté sujeto a medidas de reserva o secreto judicial que impidan compartir información (por orden judicial).
- Litigantes menores de 18 años.

C. Técnica de recolección de datos

Para Martínez (2025). La encuesta es una forma de obtener datos que se usa en investigaciones cuantitativas, y sirve para recoger información de un grupo de personas de manera organizada. Se basa en hacer una serie de preguntas con el fin de conocer opiniones, conocimientos, actitudes o comportamientos que están relacionados con las variables que se están estudiando.

D. Instrumentos de recolección de datos

Será el cuestionario. Según Ayala (2025). Es la herramienta que convierte la encuesta en algo práctico, formada por un grupo de preguntas o ítems que se han creado y organizado de manera lógica, con opciones de respuesta claras. Este instrumento se diseña según las dimensiones e indicadores establecidos para cada variable, lo que permite contar y analizar las respuestas de los participantes de manera cuantitativa. En el presente estudio, el cuestionario incluye preguntas cerradas formuladas con una escala de tipo Likert de cinco puntos: siempre, casi siempre, a veces, casi nunca y nunca.

E. Técnica de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

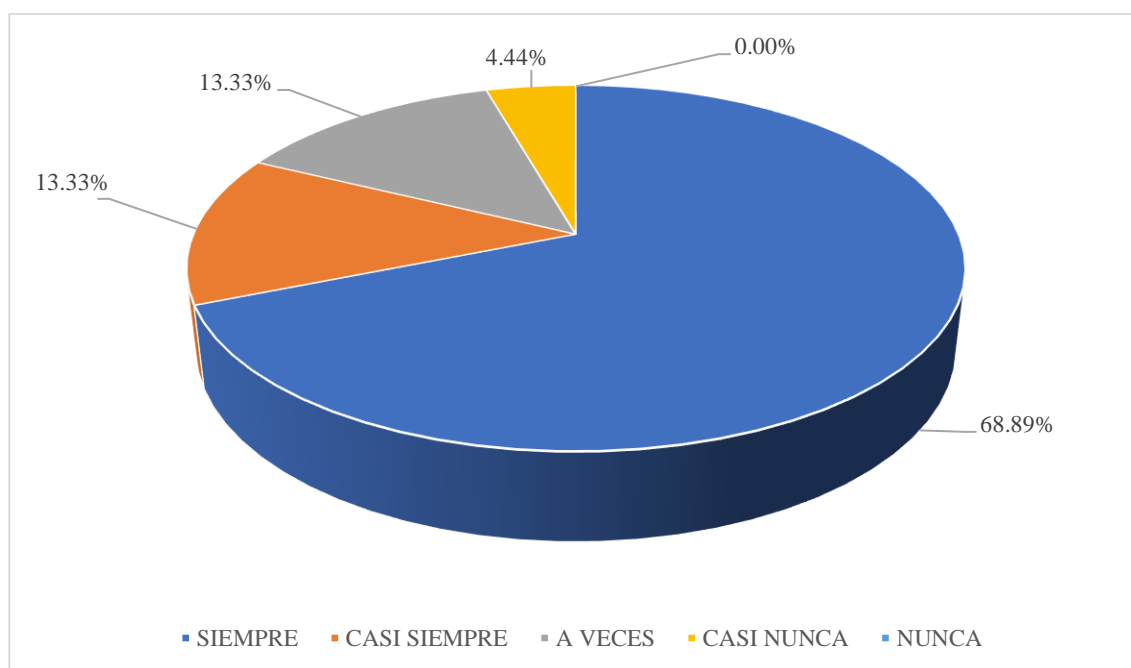
Se usarán métodos de estadística descriptiva para mostrar los resultados, describiendo los fenómenos con frecuencias y porcentajes. Para una representación clara de los datos, se crearán gráficos y tablas. Además, se aplicará estadística inferencial para calcular correlaciones y establecer significancia, facilitando así la comprensión de las interrelaciones entre las variables. La validación de la hipótesis se realizará con un nivel de significancia inferior a 0.05. Los datos se analizarán con Excel y SPSS versión 26.00.

II. RESULTADOS

Tabla 1 Considera que el tiempo total empleado por el Poder Judicial de Ica para resolver su caso fue razonable.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	68.89%
Casi siempre	6	13.33%
A veces	6	13.33%
Casi nunca	2	4.44%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 1 Considera que el tiempo total empleado por el Poder Judicial de Ica para resolver su caso fue razonable.

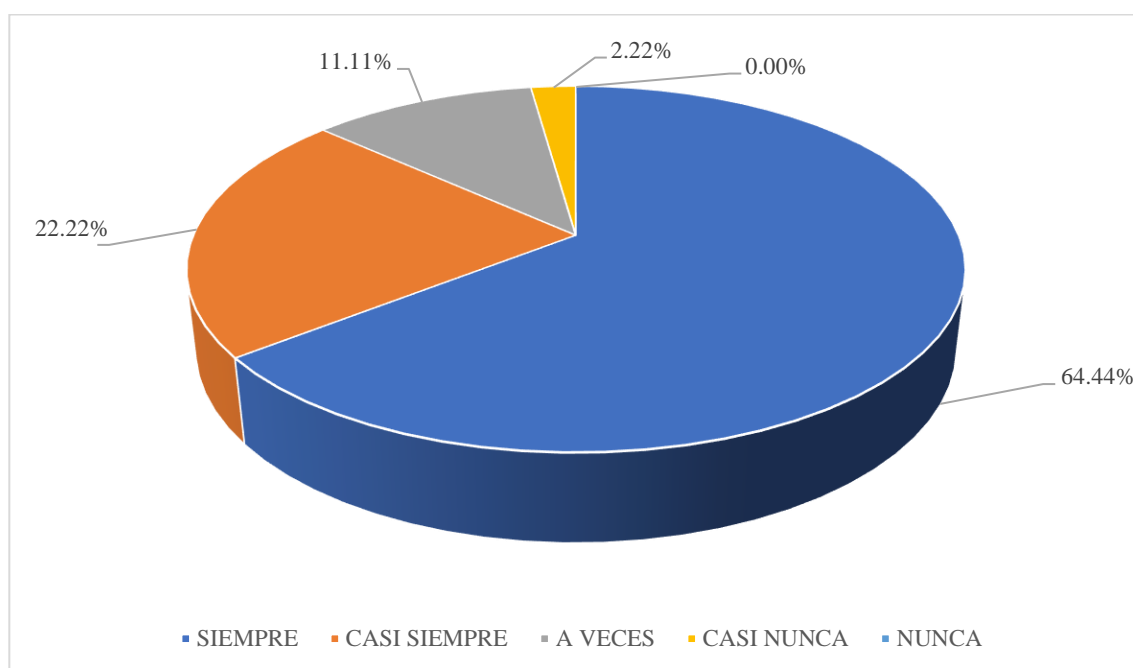


Según la imagen 1, se detalla que el 68.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre considera que el tiempo total empleado por el Poder Judicial de Ica para resolver su caso fue razonable. Por otro lado, un 13.33% indican que casi siempre, un 13.33% a veces, un 4.44% casi nunca y nunca un 0.00%. En términos generales, los hallazgos muestran que, aunque prevalece una percepción favorable respecto a la duración de los procesos judiciales por incumplimiento de contrato en Ica, aún existen situaciones en las que los plazos procesales generan insatisfacción entre las partes involucradas.

Tabla 2 El tiempo transcurrido desde la presentación de su demanda hasta la resolución final cumplió con sus expectativas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	64.44%
Casi siempre	10	22.22%
A veces	5	11.11%
Casi nunca	1	2.22%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 2 El tiempo transcurrido desde la presentación de su demanda hasta la resolución final cumplió con sus expectativas.

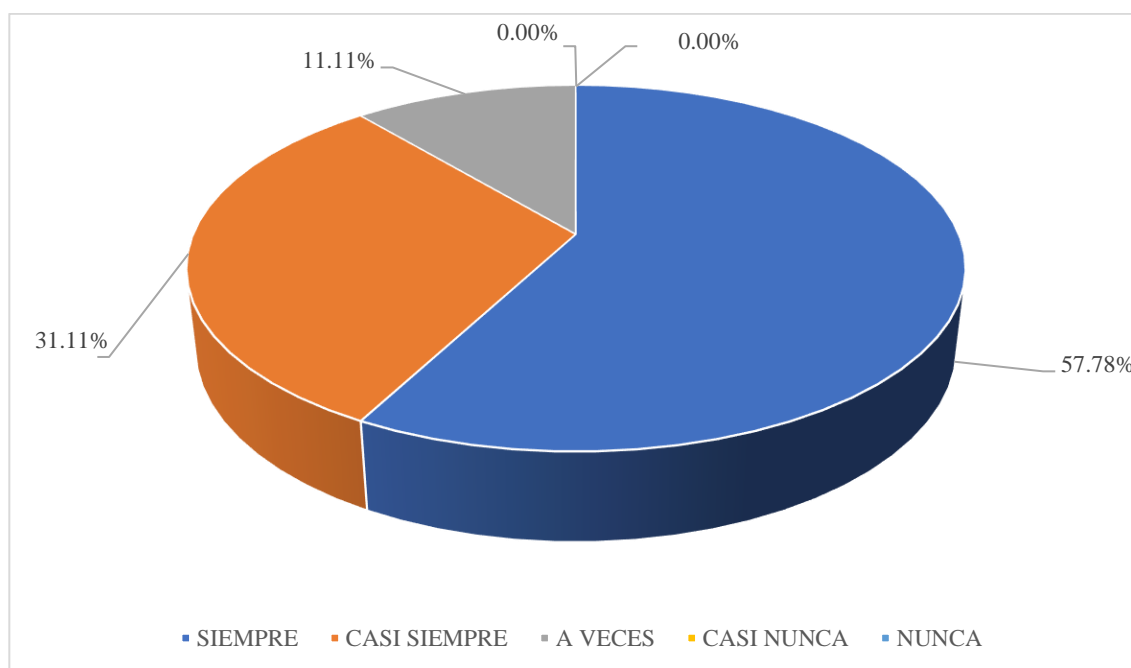


Interpretación: Según la imagen 2, se detalla que el 64.44% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el tiempo transcurrido desde la presentación de su demanda hasta la resolución final cumplió con sus expectativas. Por otro lado, un 22.22% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 2.22% casi nunca y nunca un 0.00%. Los hallazgos evidencian que, si bien la percepción favorable sobre el tiempo procesal es mayoritaria, todavía se presentan situaciones en las que la extensión del proceso afecta negativamente el nivel de satisfacción de las partes involucradas.

Tabla 3 Está satisfecho con la rapidez con la que se desarrollaron las etapas de su proceso judicial.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	57.78%
Casi siempre	14	31.11%
A veces	5	11.11%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 3 Está satisfecho con la rapidez con la que se desarrollaron las etapas de su proceso judicial.

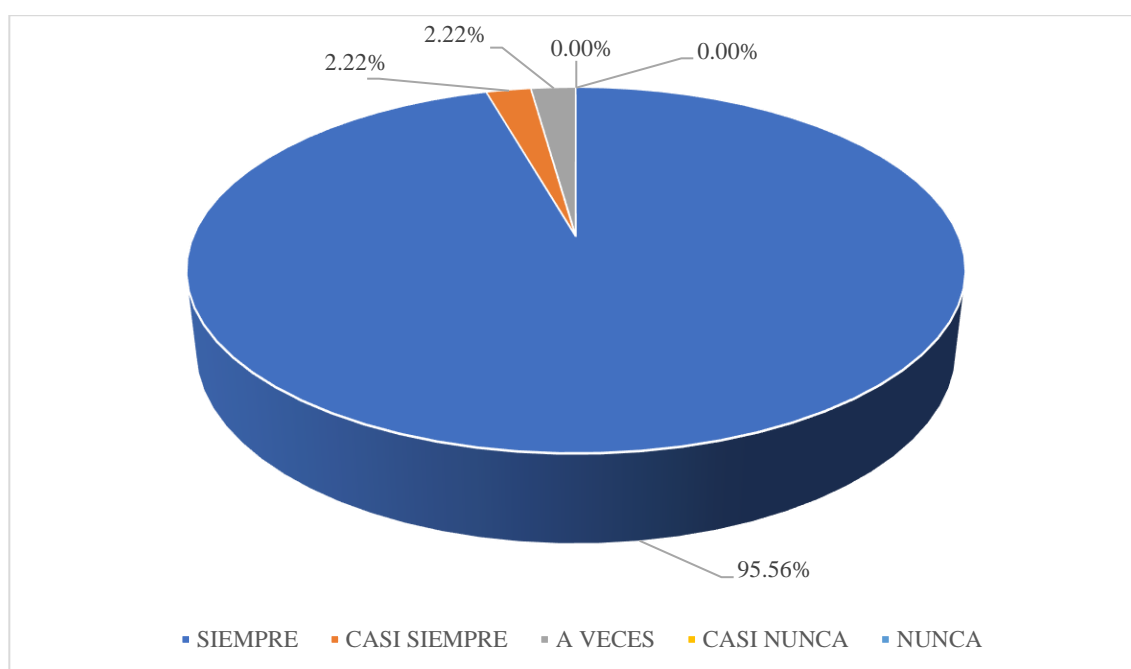


Interpretación: Según la imagen 3, se detalla que el 57.78% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre está satisfecho con la rapidez con la que se desarrollaron las etapas de su proceso judicial. Por otro lado, un 31.11% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 4 Durante el proceso judicial experimentó periodos prolongados de espera entre una etapa y otra (como audiencias o presentación de pruebas).

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	95.56%
Casi siempre	1	2.22%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 4 Durante el proceso judicial experimentó periodos prolongados de espera entre una etapa y otra (como audiencias o presentación de pruebas).

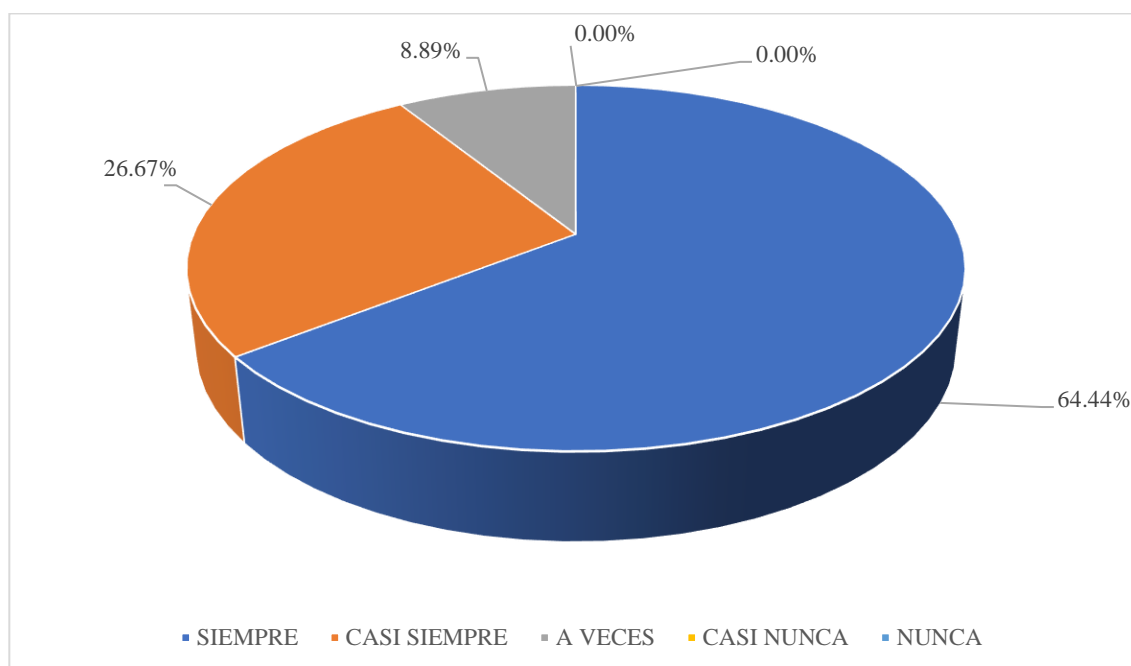


Interpretación: Según la imagen 4, se detalla que el 95.56% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre durante el proceso judicial experimentó periodos prolongados de espera entre una etapa y otra (como audiencias o presentación de pruebas). Por otro lado, un 2.22% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 5 El personal judicial le informó con claridad sobre los plazos estimados entre las distintas etapas del proceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	64.44%
Casi siempre	12	26.67%
A veces	4	8.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 5 El personal judicial le informó con claridad sobre los plazos estimados entre las distintas etapas del proceso.

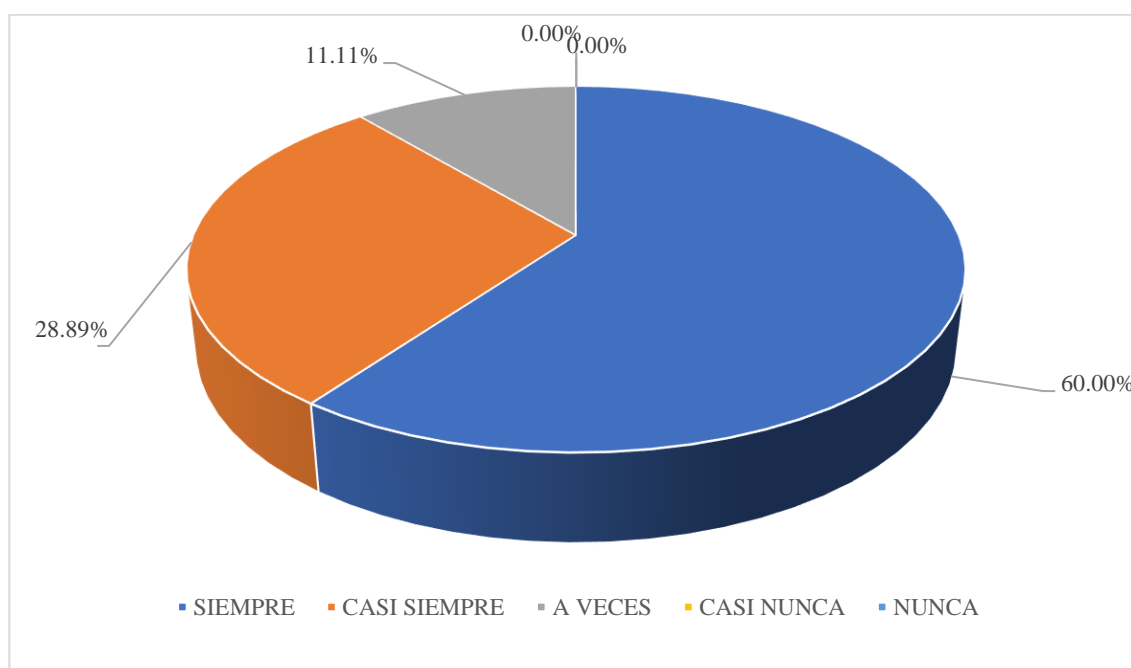


Interpretación: Según la imagen 5, se detalla que el 64.44% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el personal judicial le informó con claridad sobre los plazos estimados entre las distintas etapas del proceso. Por otro lado, un 26.67% indican que casi siempre, un 8.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 6 El juzgado cumplió con los plazos procesales establecidos para su caso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	60.00%
Casi siempre	13	28.89%
A veces	5	11.11%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 6 El juzgado cumplió con los plazos procesales establecidos para su caso.

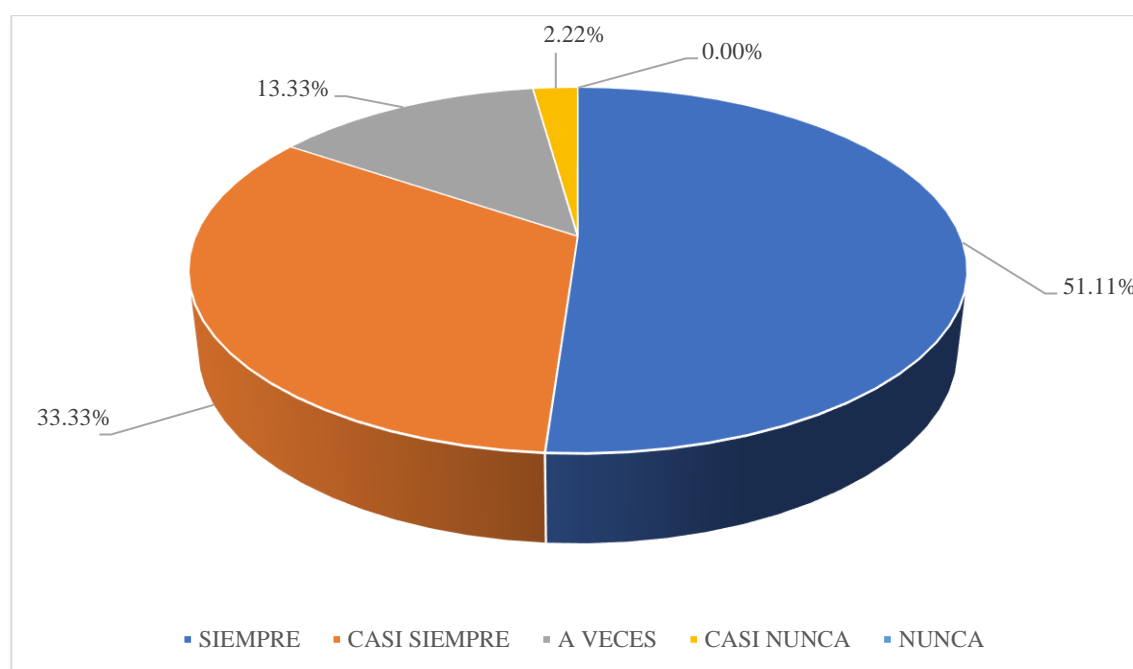


Interpretación: Según la imagen 6, se detalla que el 60.00% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el juzgado cumplió con los plazos procesales establecidos para su caso. Por otro lado, un 28.89% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 7 En su experiencia, los casos similares al suyo en el Poder Judicial de Ica se resuelven dentro de los plazos previstos por la ley.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	51.11%
Casi siempre	15	33.33%
A veces	6	13.33%
Casi nunca	1	2.22%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 7 En su experiencia, los casos similares al suyo en el Poder Judicial de Ica se resuelven dentro de los plazos previstos por la ley.

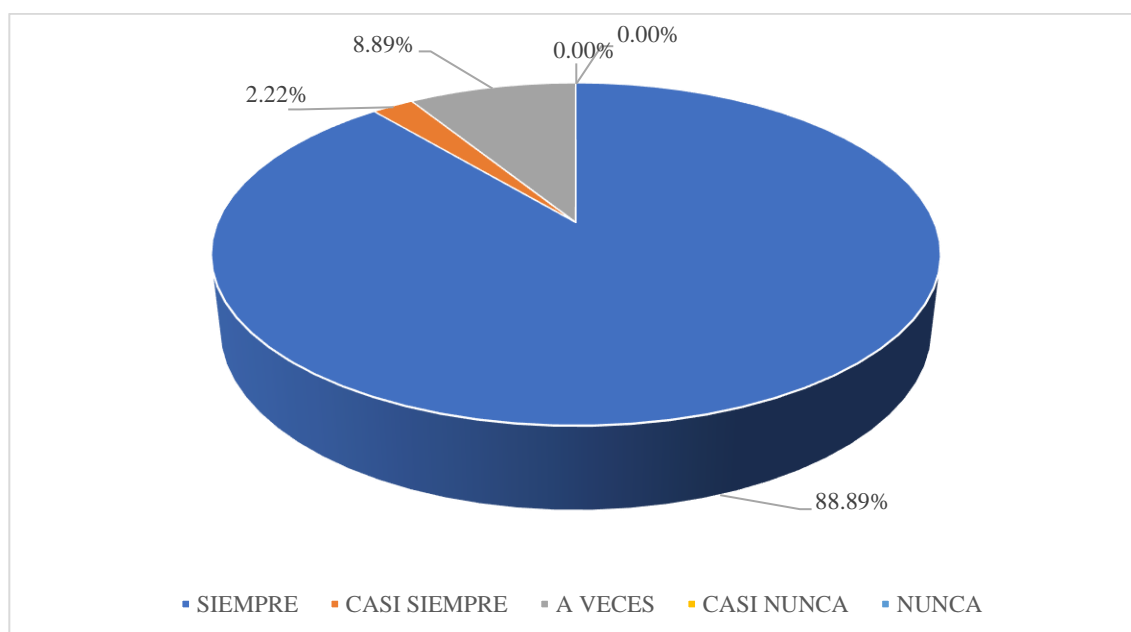


Interpretación: Según la imagen 7, se detalla que el 51.11% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre en su experiencia, los casos similares al suyo en el Poder Judicial de Ica se resuelven dentro de los plazos previstos por la ley. Por otro lado, un 33.33% indican que casi siempre, un 13.33% a veces, un 2.22% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 8 Considera que la participación de múltiples partes en su proceso judicial incrementó la complejidad del caso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	88.89%
Casi siempre	1	2.22%
A veces	4	8.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 8 Considera que la participación de múltiples partes en su proceso judicial incrementó la complejidad del caso.

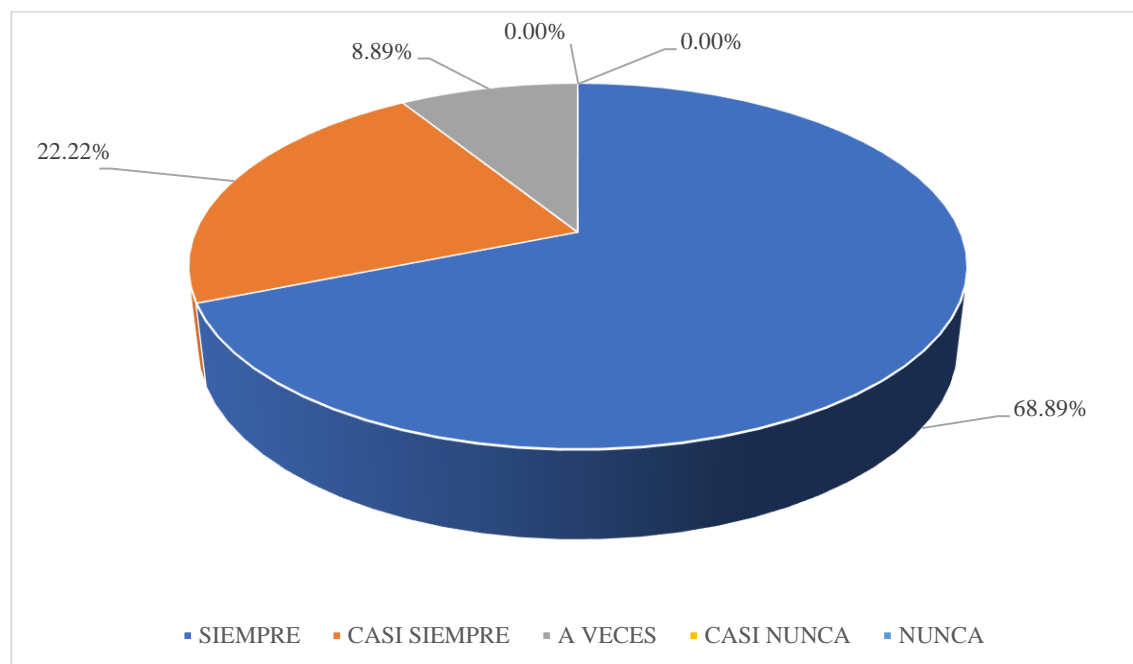


Interpretación: Según la imagen 8, se detalla que el 88.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre considera que la participación de múltiples partes en su proceso judicial incrementó la complejidad del caso. Por otro lado, un 2.22% indican que casi siempre, un 8.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 9 La intervención de diferentes partes o representantes legales generó demoras en la resolución de su proceso judicial.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	68.89%
Casi siempre	10	22.22%
A veces	4	8.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 9 La intervención de diferentes partes o representantes legales generó demoras en la resolución de su proceso judicial.

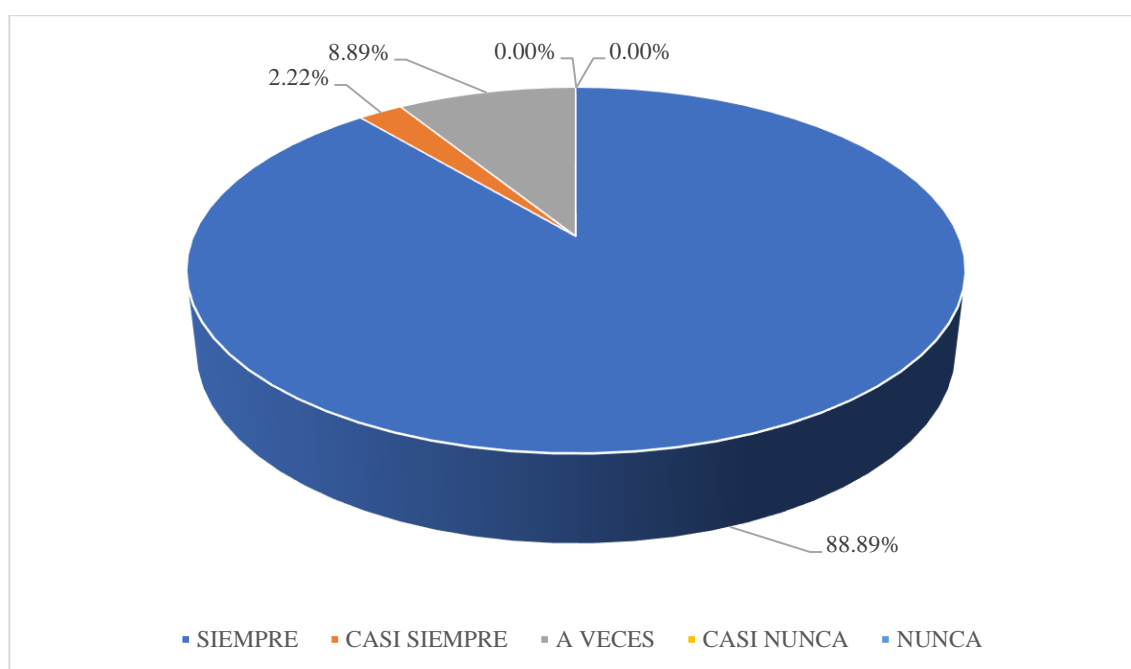


Interpretación: Según la imagen 9, se detalla que el 68.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre la intervención de diferentes partes o representantes legales generó demoras en la resolución de su proceso judicial. Por otro lado, un 22.22% indican que casi siempre, un 8.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 10 El proceso judicial exigió la presentación de una cantidad considerable de pruebas y documentos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	88.89%
Casi siempre	1	2.22%
A veces	4	8.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 10 El proceso judicial exigió la presentación de una cantidad considerable de pruebas y documentos.

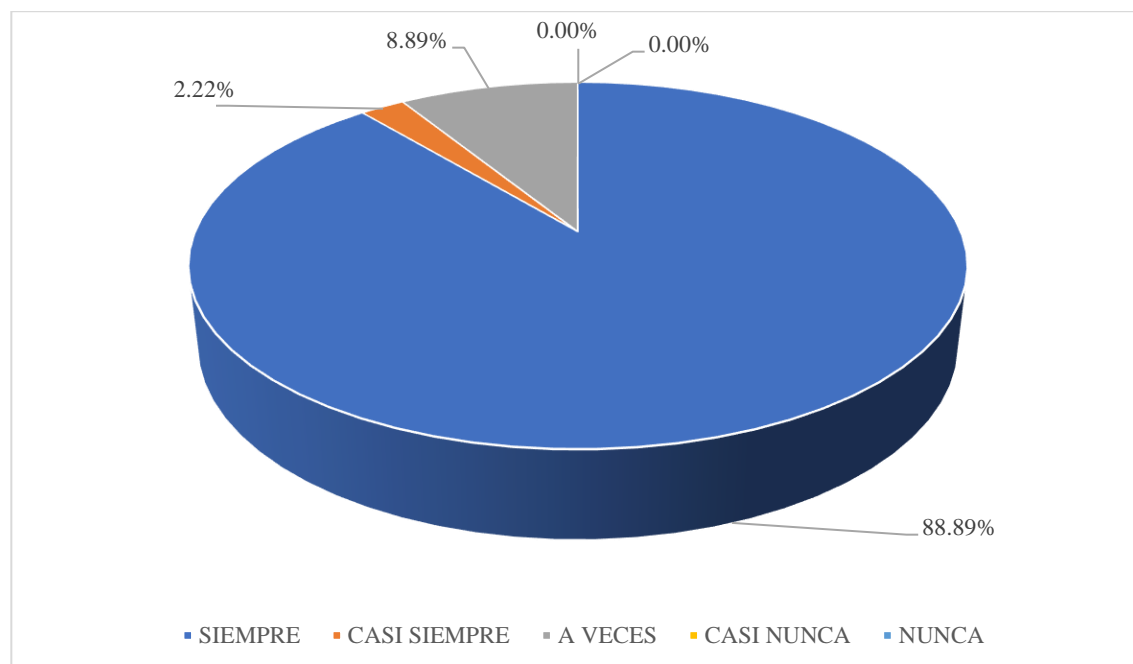


Interpretación: Según la imagen 10, se detalla que el 88.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el proceso judicial exigió la presentación de una cantidad considerable de pruebas y documentos. Por otro lado, un 2.22% indican que casi siempre, un 8.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 11 El volumen de pruebas y documentos presentados en su caso dificultó la resolución del proceso judicial.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	88.89%
Casi siempre	1	2.22%
A veces	4	8.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 11 El volumen de pruebas y documentos presentados en su caso dificultó la resolución del proceso judicial.

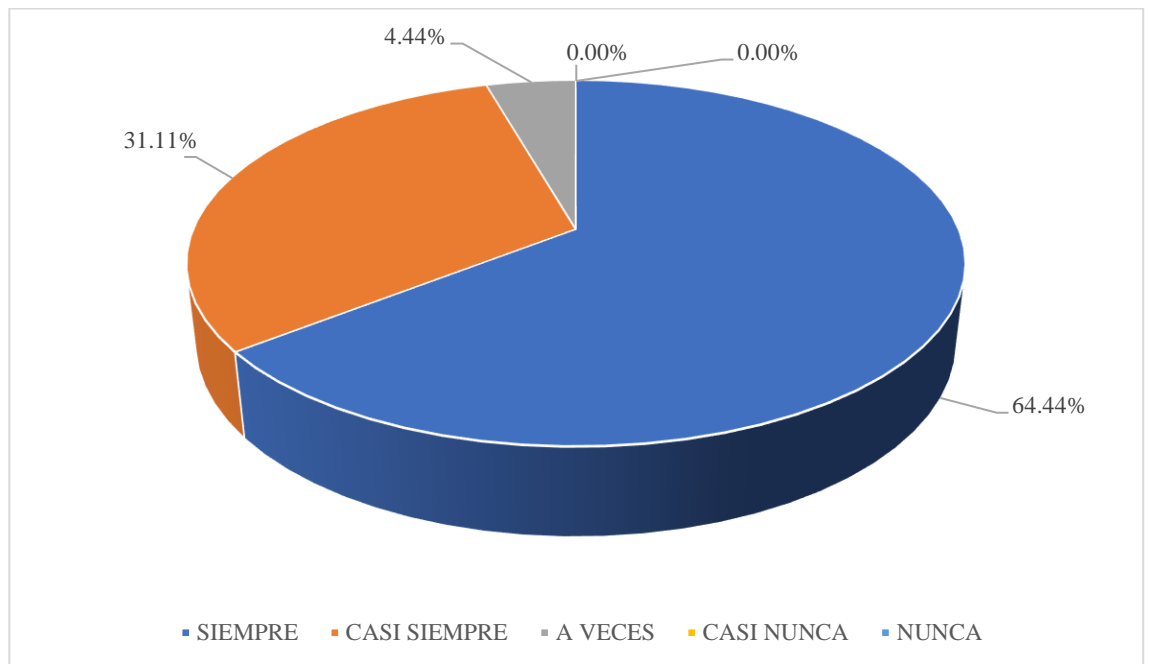


Interpretación: Según la imagen 11, se detalla que el 88.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el volumen de pruebas y documentos presentados en su caso dificultó la resolución del proceso judicial. Por otro lado, un 2.22% indican que casi siempre, un 8.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 12 Tuvo dificultades para organizar o presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	64.44%
Casi siempre	14	31.11%
A veces	2	4.44%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 12 Tuvo dificultades para organizar o presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos.

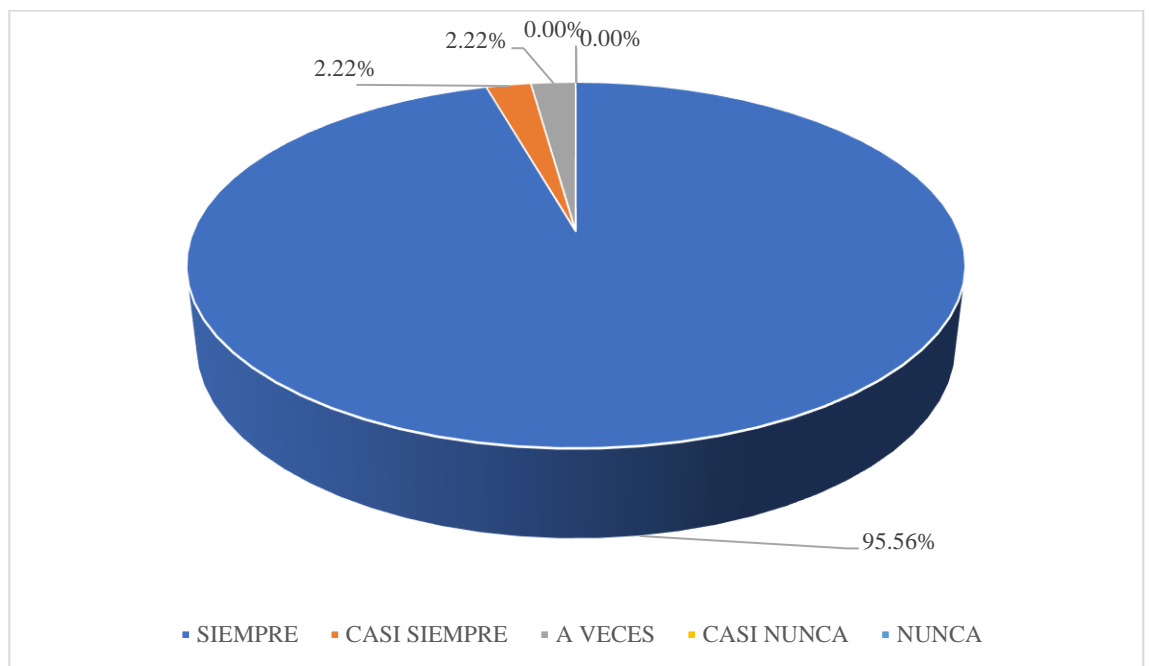


Interpretación: Según la imagen 12, se detalla que el 64.44% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre tuvo dificultades para organizar o presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos. Por otro lado, un 31.11% indican que casi siempre, un 4.44% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 23 La cantidad de audiencias y diligencias necesarias prolongó la duración del proceso judicial.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	43	95.56%
Casi siempre	1	2.22%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 13 La cantidad de audiencias y diligencias necesarias prolongó la duración del proceso judicial.

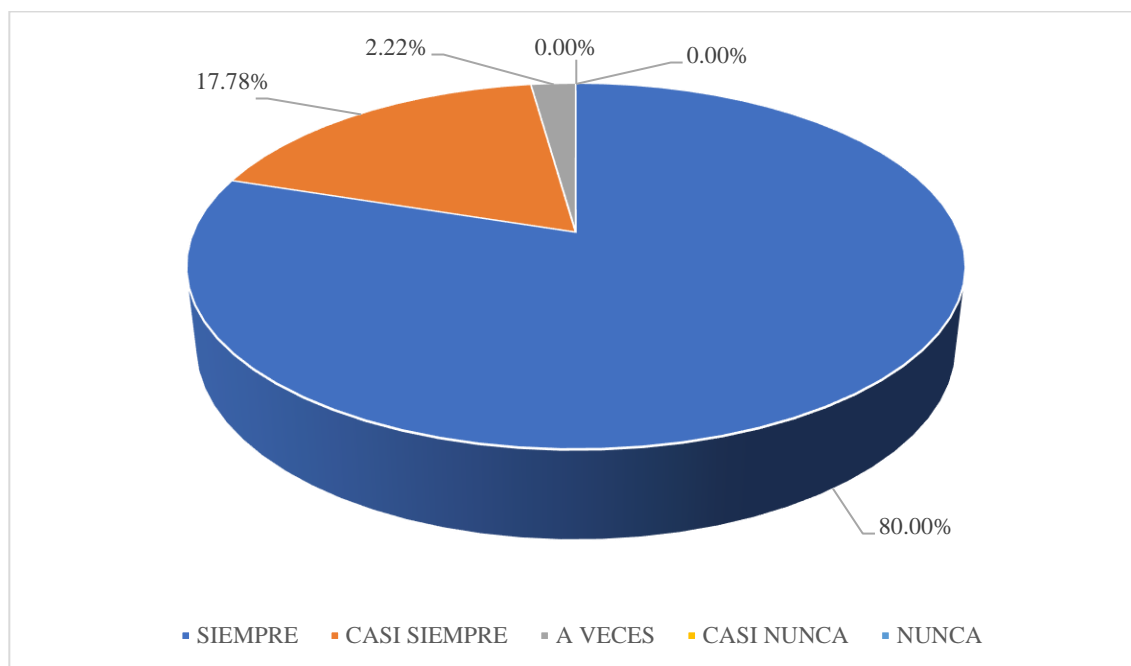


Interpretación: Según la imagen 13, se detalla que el 95.56% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre la cantidad de audiencias y diligencias necesarias prolongó la duración del proceso judicial. Por otro lado, un 2.22% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 34 El número de audiencias realizadas en su proceso judicial fue mayor al esperado para un caso de este tipo.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	80.00%
Casi siempre	8	17.78%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 14 El número de audiencias realizadas en su proceso judicial fue mayor al esperado para un caso de este tipo.

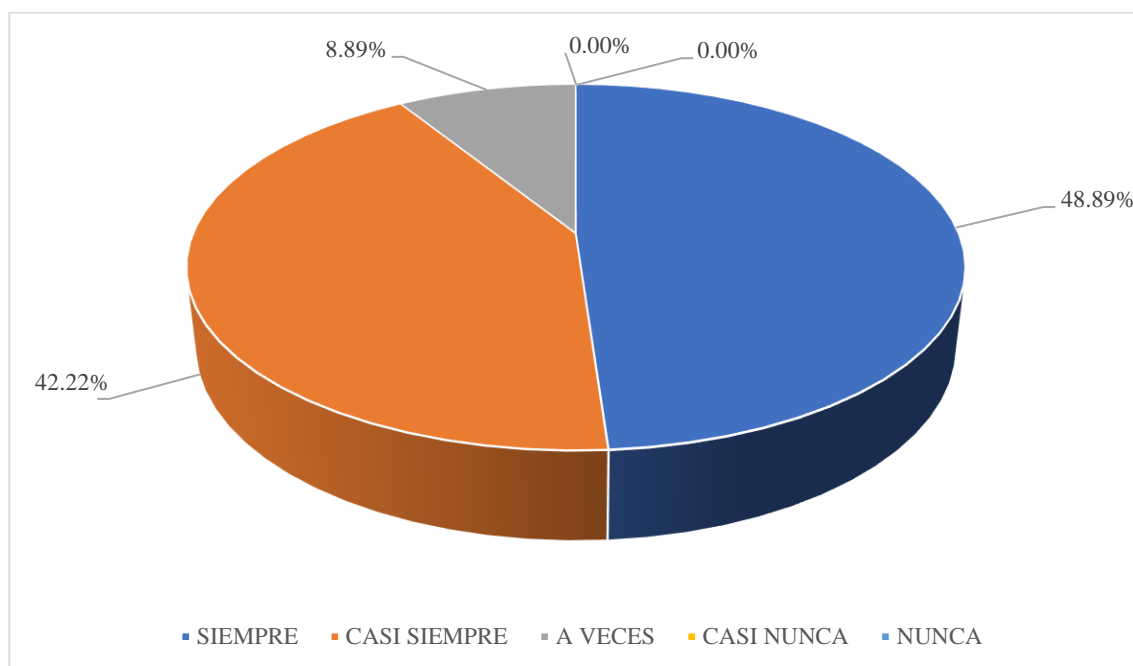


Interpretación: Según la imagen 14, se detalla que el 80.00% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el número de audiencias realizadas en su proceso judicial fue mayor al esperado para un caso de este tipo. Por otro lado, un 17.78% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 154 Considera aceptable el tiempo que se destina al desarrollo del proceso judicial de su demanda.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	48.89%
Casi siempre	19	42.22%
A veces	4	8.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 15 Considera aceptable el tiempo que se destina al desarrollo del proceso judicial de su demanda.

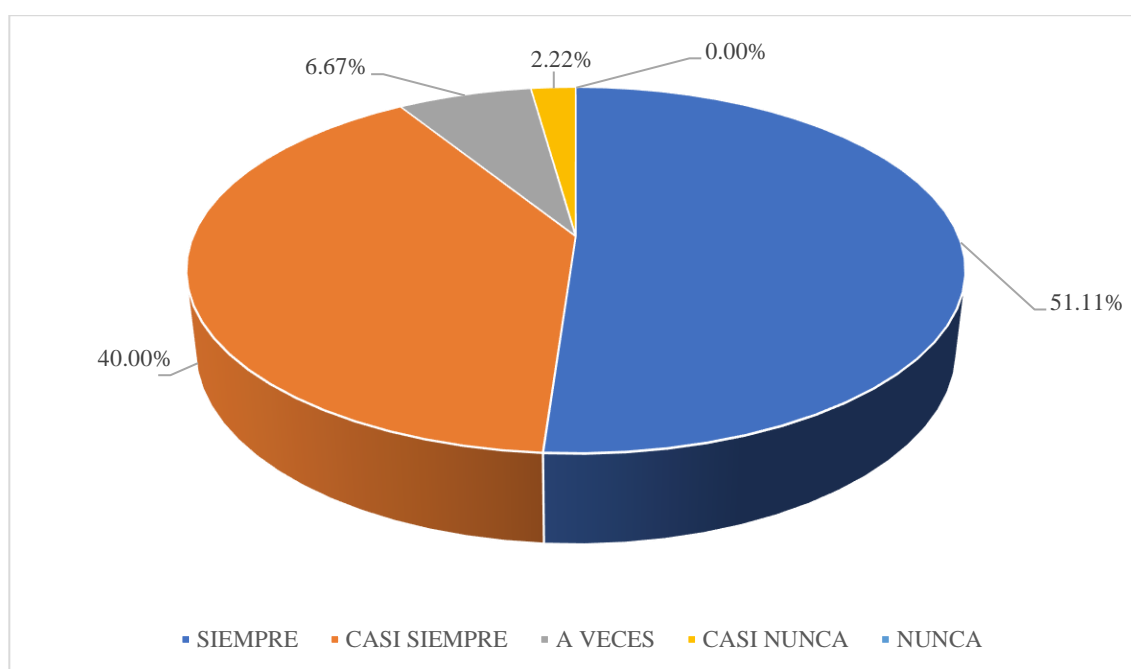


Interpretación: Según la imagen 15, se detalla que el 48.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre considera aceptable el tiempo que se destina al desarrollo del proceso judicial de su demanda. Por otro lado, un 42.22% indican que casi siempre, un 8.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 5 La demora en la asignación del juez o tribunal afectó la rapidez con la que avanzó su caso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	51.11%
Casi siempre	18	40.00%
A veces	3	6.67%
Casi nunca	1	2.22%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 16 La demora en la asignación del juez o tribunal afectó la rapidez con la que avanzó su caso.

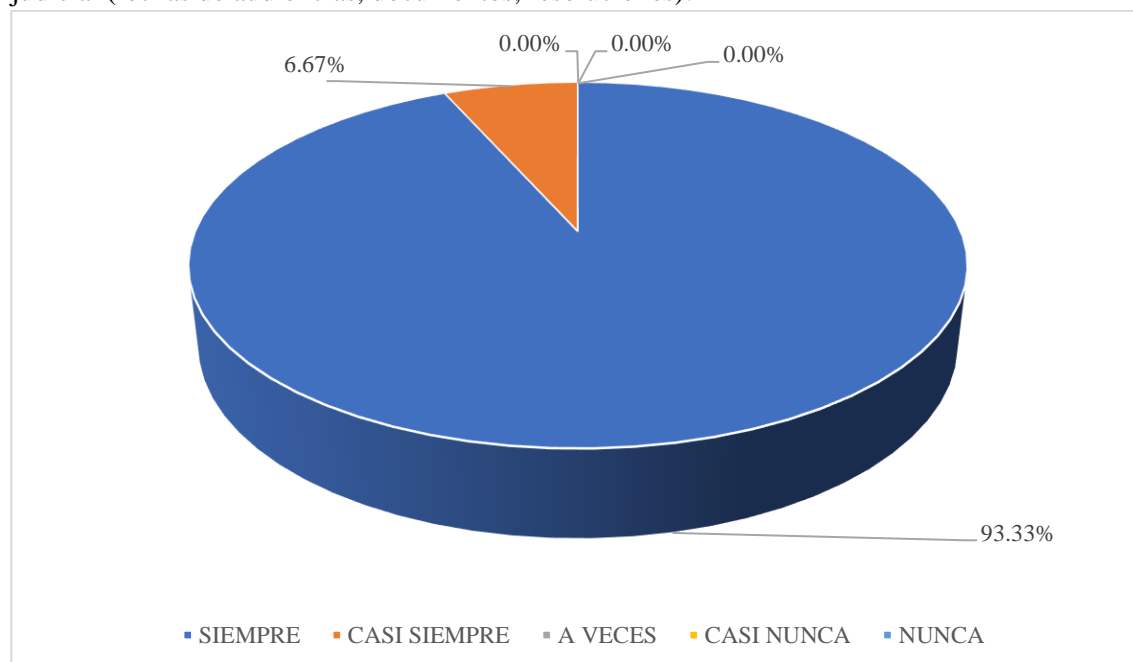


Interpretación: Según la imagen 16, se detalla que el 51.11% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre la demora en la asignación del juez o tribunal afectó la rapidez con la que avanzó su caso. Por otro lado, un 40.00% indican que casi siempre, un 6.67% a veces, un 2.22% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 6 Tuvo acceso fácil y oportuno a la información sobre el estado de su proceso judicial (fechas de audiencias, documentos, resoluciones).

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	42	93.33%
Casi siempre	3	6.67%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 17 Tuvo acceso fácil y oportuno a la información sobre el estado de su proceso judicial (fechas de audiencias, documentos, resoluciones).

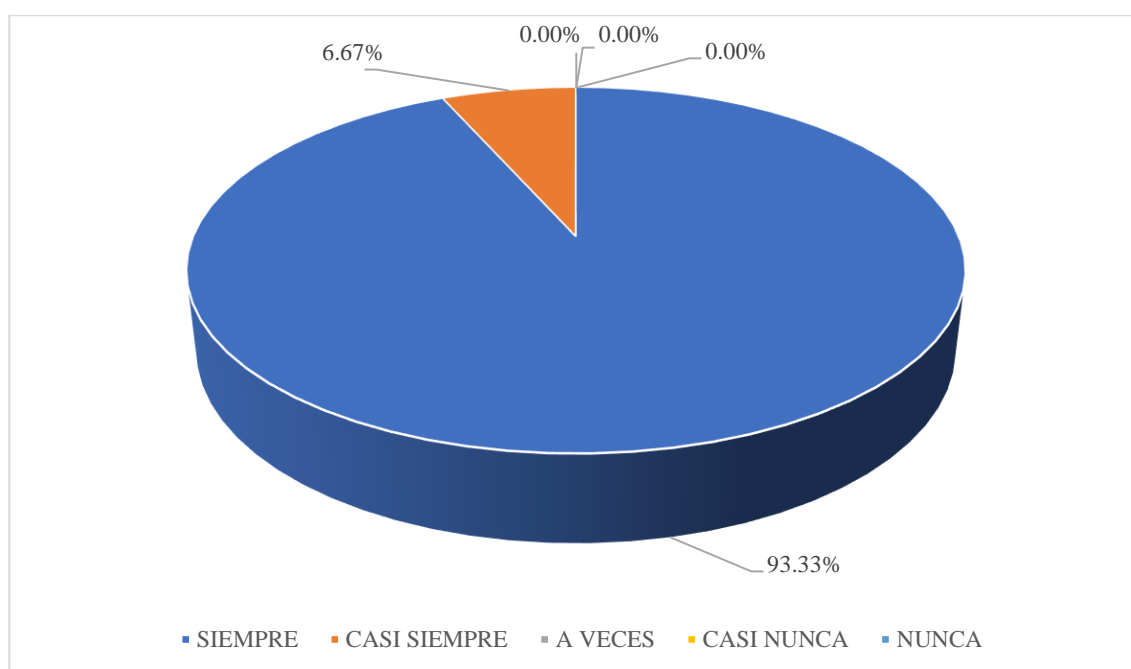


Interpretación: Según la imagen 17, se detalla que el 93.33% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre tuvo acceso fácil y oportuno a la información sobre el estado de su proceso judicial (fechas de audiencias, documentos, resoluciones). Por otro lado, un 6.67% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 18 La información brindada por el personal judicial fue clara y suficiente para comprender el avance de su proceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	42	93.33%
Casi siempre	3	6.67%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 18 La información brindada por el personal judicial fue clara y suficiente para comprender el avance de su proceso.

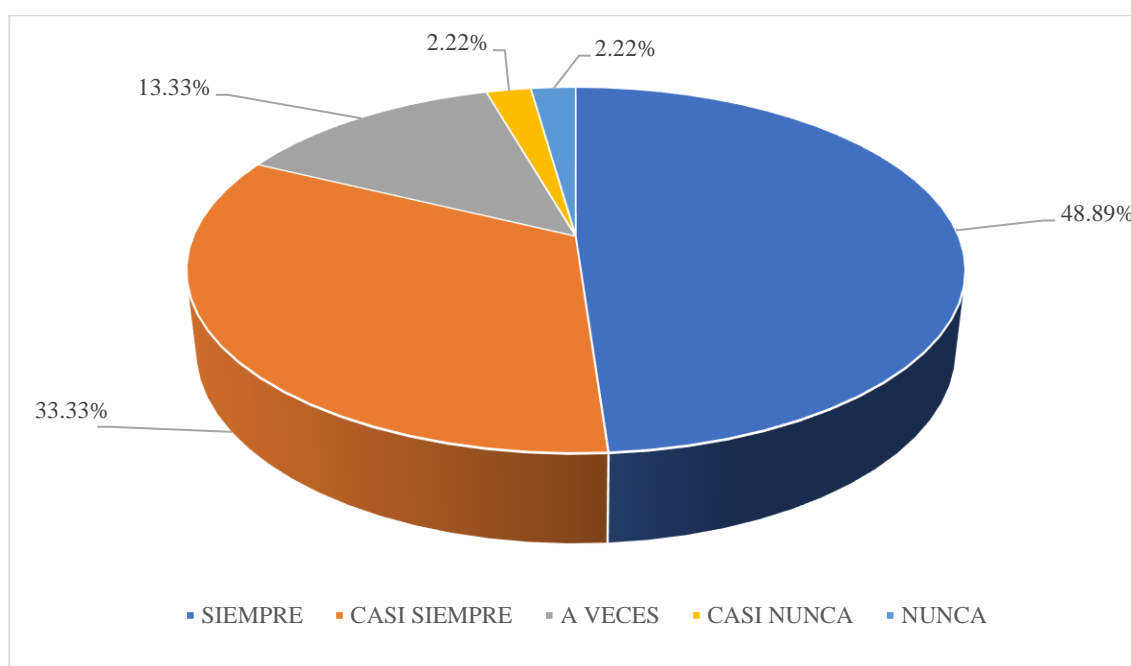


Interpretación: Según la imagen 18, se detalla que el 93.33% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre la información brindada por el personal judicial fue clara y suficiente para comprender el avance de su proceso. Por otro lado, un 6.67% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 19 Recibió atención adecuada cuando solicitó información o seguimiento de su caso en el Poder Judicial.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	22	48.89%
Casi siempre	15	33.33%
A veces	6	13.33%
Casi nunca	1	2.22%
Nunca	1	2.22%
Total	45	100%

Figura 19 Recibió atención adecuada cuando solicitó información o seguimiento de su caso en el Poder Judicial.

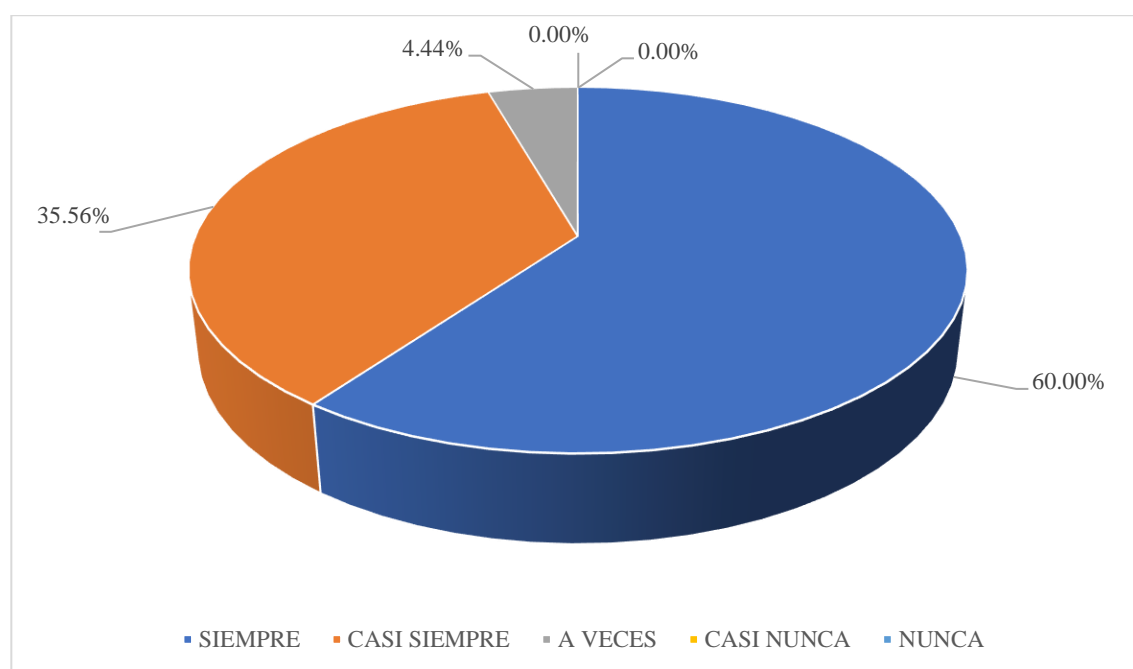


Interpretación: Según la imagen 19, se detalla que el 48.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre recibió atención adecuada cuando solicitó información o seguimiento de su caso en el Poder Judicial. Por otro lado, un 33.33% indican que casi siempre, un 13.33% a veces, un 2.22% casi nunca y nunca un 2.22%.

Tabla 70 Tuvo acceso a una adecuada asistencia legal durante el proceso, ya sea mediante representación particular o defensa pública.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	60.00%
Casi siempre	16	35.56%
A veces	2	4.44%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 20 Tuvo acceso a una adecuada asistencia legal durante el proceso, ya sea mediante representación particular o defensa pública.

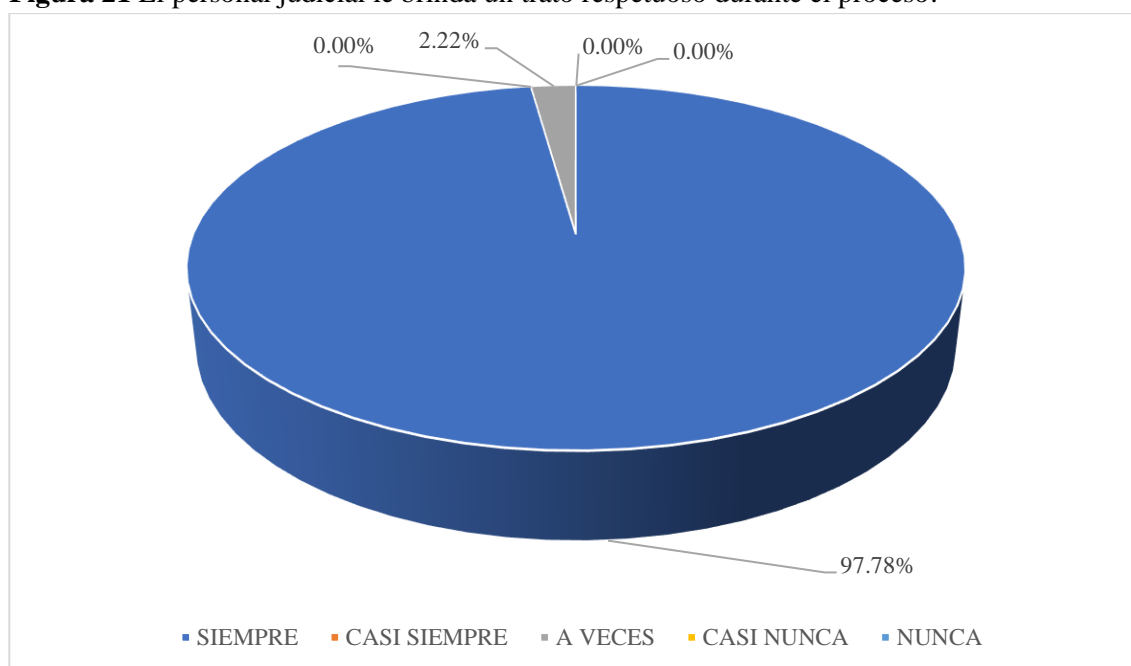


Interpretación: Según la imagen 20, se detalla que el 60.00% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre tuvo acceso a una adecuada asistencia legal durante el proceso, ya sea mediante representación particular o defensa pública. Por otro lado, un 35.56% indican que casi siempre, un 4.44% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 81 El personal judicial le brinda un trato respetuoso durante el proceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	97.78%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 21 El personal judicial le brinda un trato respetuoso durante el proceso.

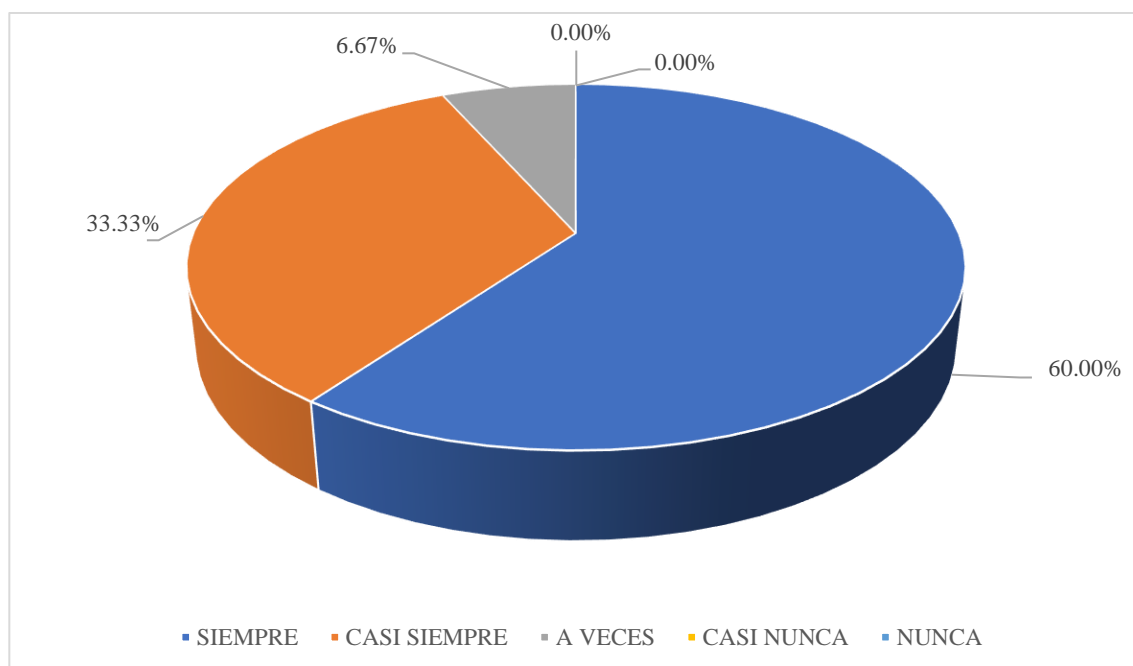


Interpretación: Según la imagen 21, se detalla que el 97.78% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el personal judicial le brinda un trato respetuoso durante el proceso. Por otro lado, un 0.00% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 22 Recibe orientación clara sobre los procedimientos judiciales.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	60.00%
Casi siempre	15	33.33%
A veces	3	6.67%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 22 Recibe orientación clara sobre los procedimientos judiciales.

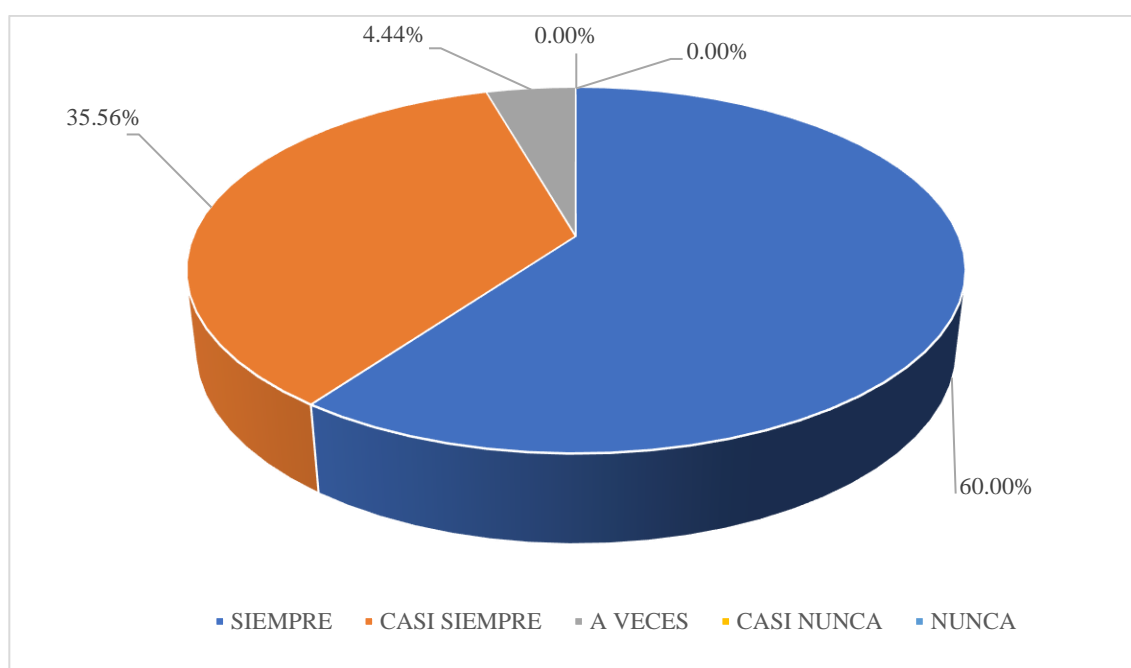


Interpretación: Según la imagen 22, se detalla que el 60.00% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre recibe orientación clara sobre los procedimientos judiciales. Por otro lado, un 33.33% indican que casi siempre, un 6.67% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 9 Considera que el personal resuelve sus solicitudes de manera oportuna.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	27	60.00%
Casi siempre	16	35.56%
A veces	2	4.44%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 23 Considera que el personal resuelve sus solicitudes de manera oportuna.

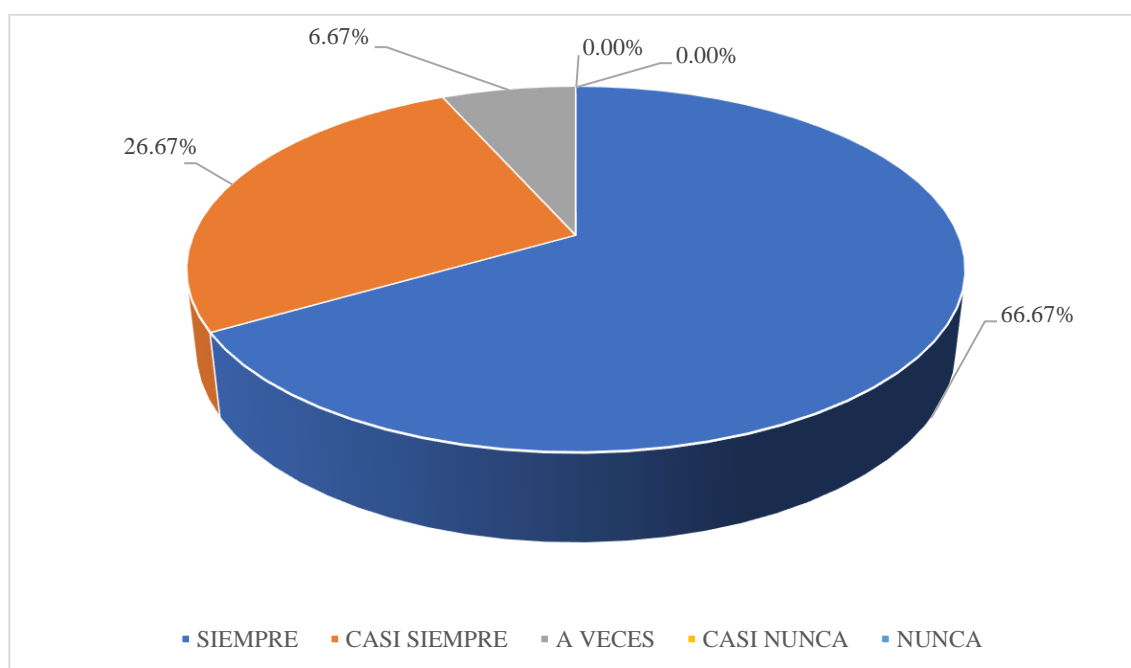


Interpretación: Según la imagen 23, se detalla que el 60.00% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre considera que el personal resuelve sus solicitudes de manera oportuna. Por otro lado, un 35.56% indican que casi siempre, un 4.44% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 10 El servicio brindado por el juzgado cumple con sus expectativas de atención.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	66.67%
Casi siempre	12	26.67%
A veces	3	6.67%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 24 El servicio brindado por el juzgado cumple con sus expectativas de atención.

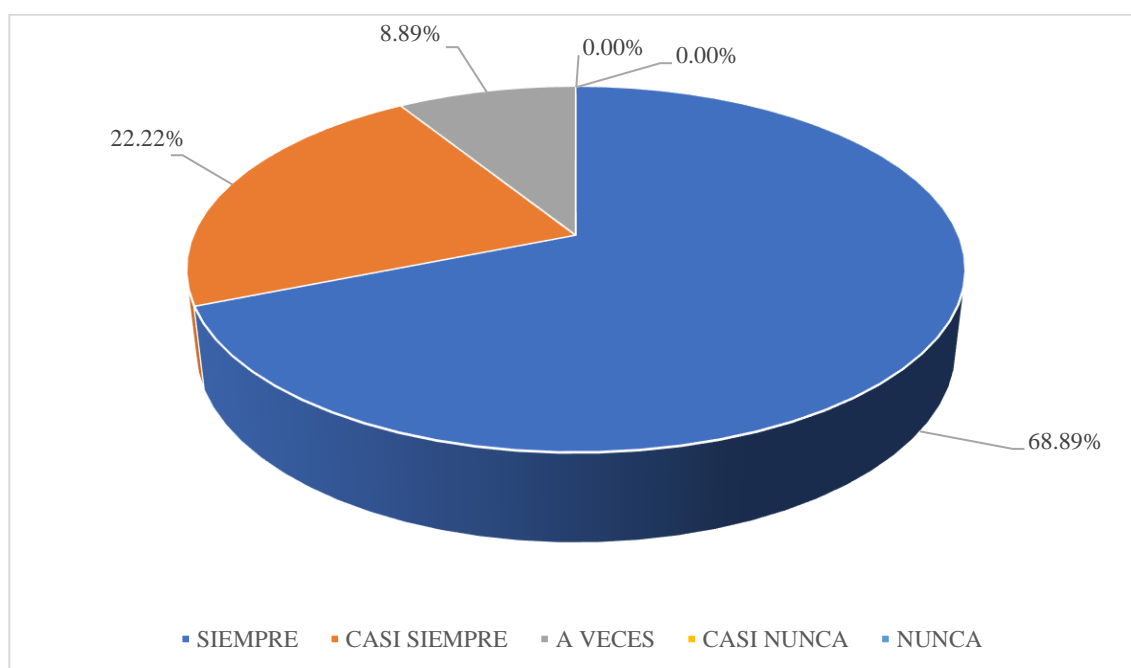


Interpretación: Según la imagen 24, se detalla que el 66.67% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el servicio brindado por el juzgado cumple con sus expectativas de atención. Por otro lado, un 26.67% indican que casi siempre, un 6.67% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 25 Percibe que las respuestas del personal son comprensibles y útiles.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	31	68.89%
Casi siempre	10	22.22%
A veces	4	8.89%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 25 Percibe que las respuestas del personal son comprensibles y útiles.

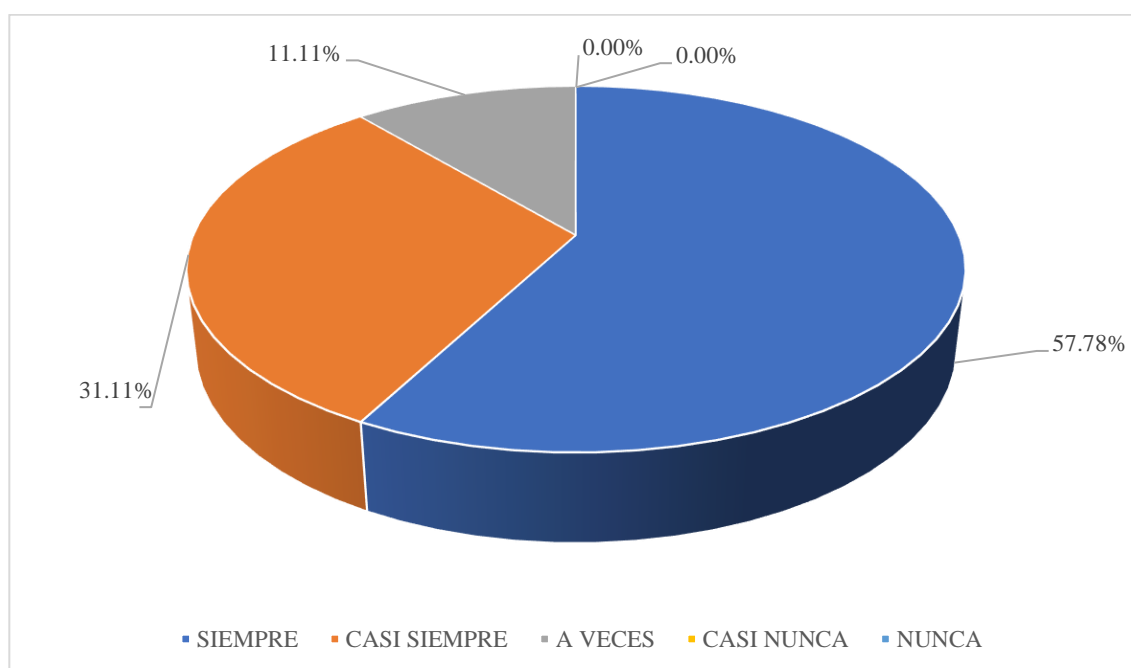


Interpretación: Según la imagen 25, se detalla que el 68.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre percibe que las respuestas del personal son comprensibles y útiles. Por otro lado, un 22.22% indican que casi siempre, un 8.89% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 11 Cree que el personal muestra disposición para ayudar a las partes.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	26	57.78%
Casi siempre	14	31.11%
A veces	5	11.11%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 26 Cree que el personal muestra disposición para ayudar a las partes.

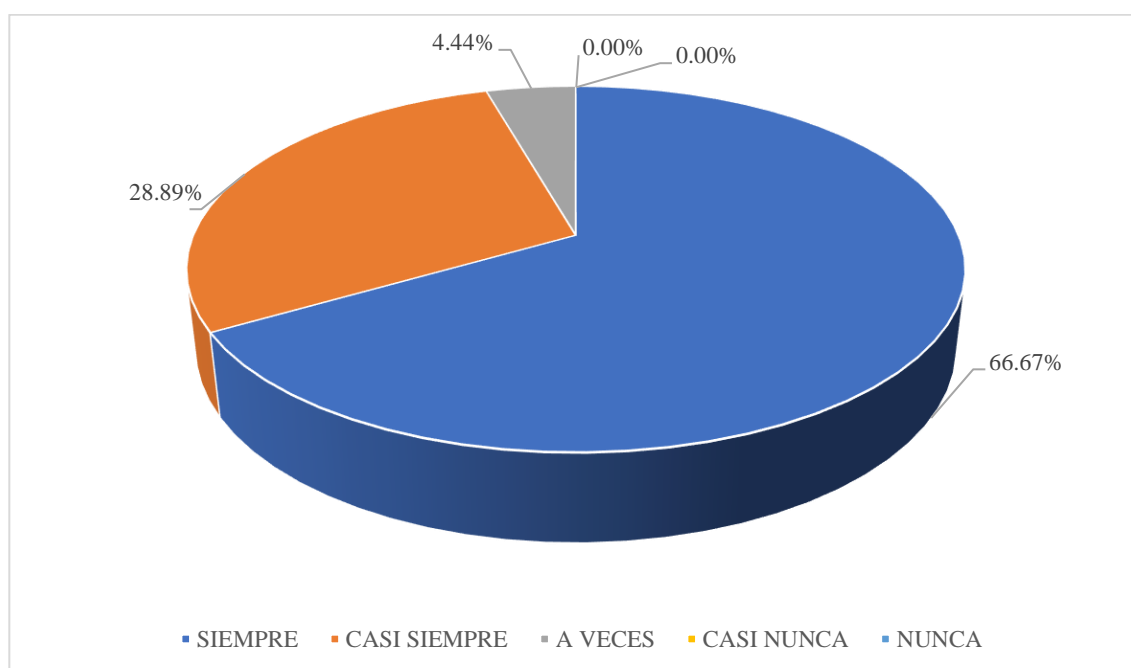


Interpretación: Según la imagen 26, se detalla que el 57.78% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre cree que el personal muestra disposición para ayudar a las partes s. Por otro lado, un 31.11% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 127 La atención brindada contribuye a su confianza en el sistema judicial.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	30	66.67%
Casi siempre	13	28.89%
A veces	2	4.44%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 27 La atención brindada contribuye a su confianza en el sistema judicial.

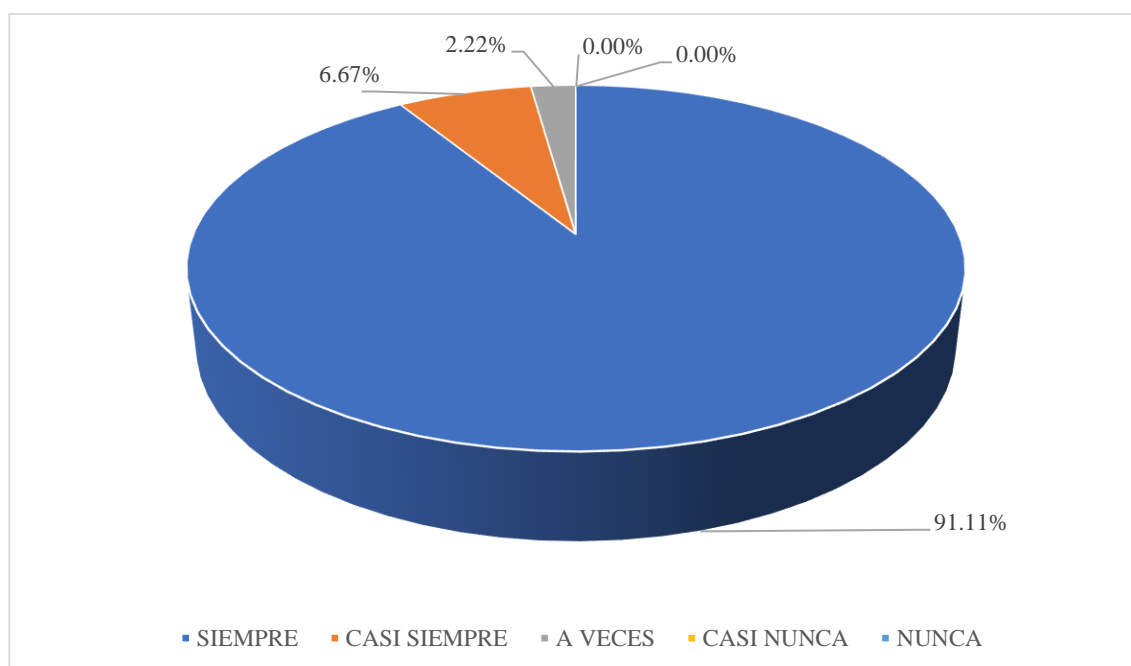


Interpretación: Según la imagen 27, se detalla que el 66.67% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre la atención brindada contribuye a su confianza en el sistema judicial. Por otro lado, un 28.89% indican que casi siempre, un 4.44% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 28 Recibe información oportuna sobre el avance de su proceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	41	91.11%
Casi siempre	3	6.67%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 28 Recibe información oportuna sobre el avance de su proceso.

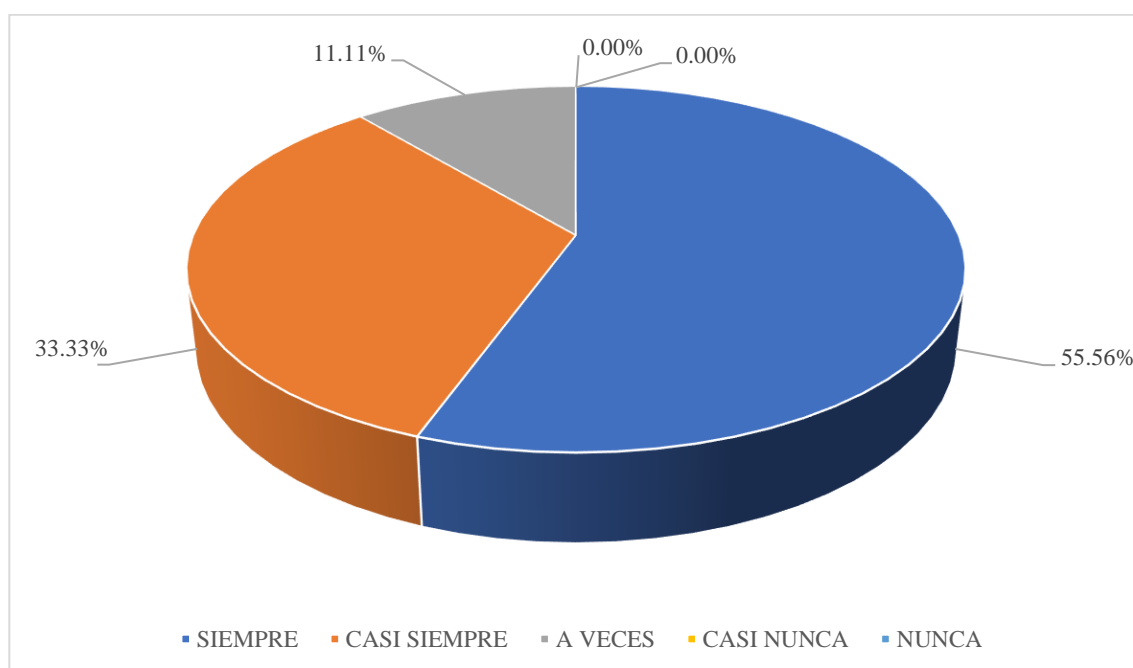


Interpretación: Según la imagen 28, se detalla que el 91.11% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre recibe información oportuna sobre el avance de su proceso. Por otro lado, un 6.67% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 29 Considera que las resoluciones judiciales son claras y comprensibles.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	55.56%
Casi siempre	15	33.33%
A veces	5	11.11%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 29 Considera que las resoluciones judiciales son claras y comprensibles.

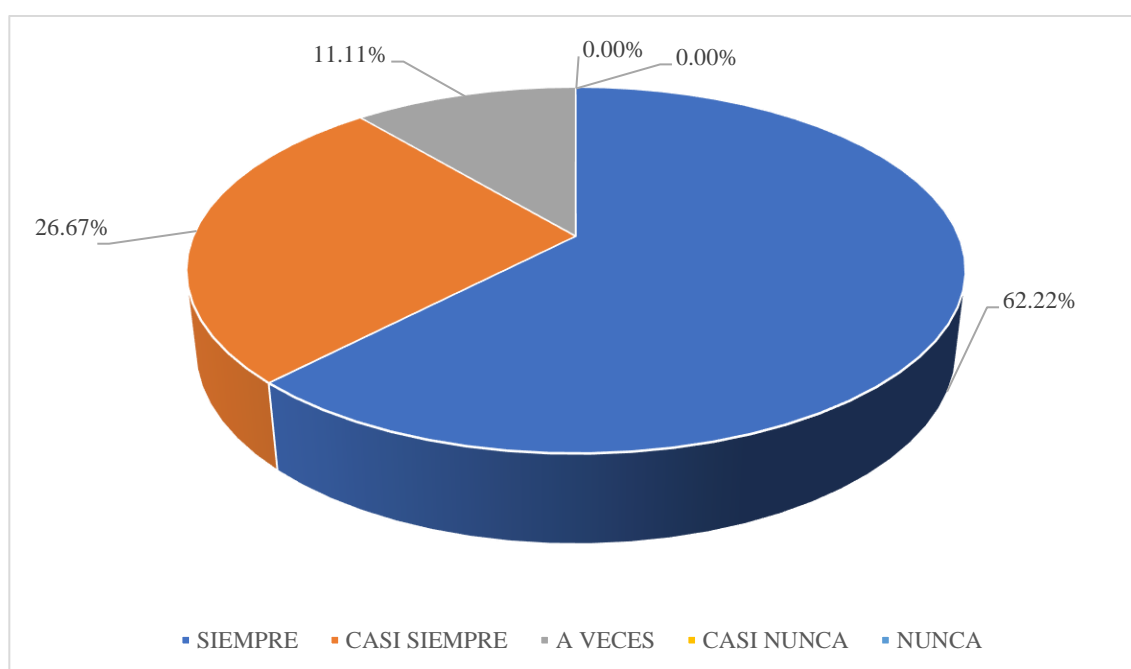


Interpretación: Según la imagen 29, se detalla que el 55.56% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre considera que las resoluciones judiciales son claras y comprensibles. Por otro lado, un 33.33% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 30 Se le informa adecuadamente sobre sus derechos y deberes procesales.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	62.22%
Casi siempre	12	26.67%
A veces	5	11.11%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 30 Se le informa adecuadamente sobre sus derechos y deberes procesales.

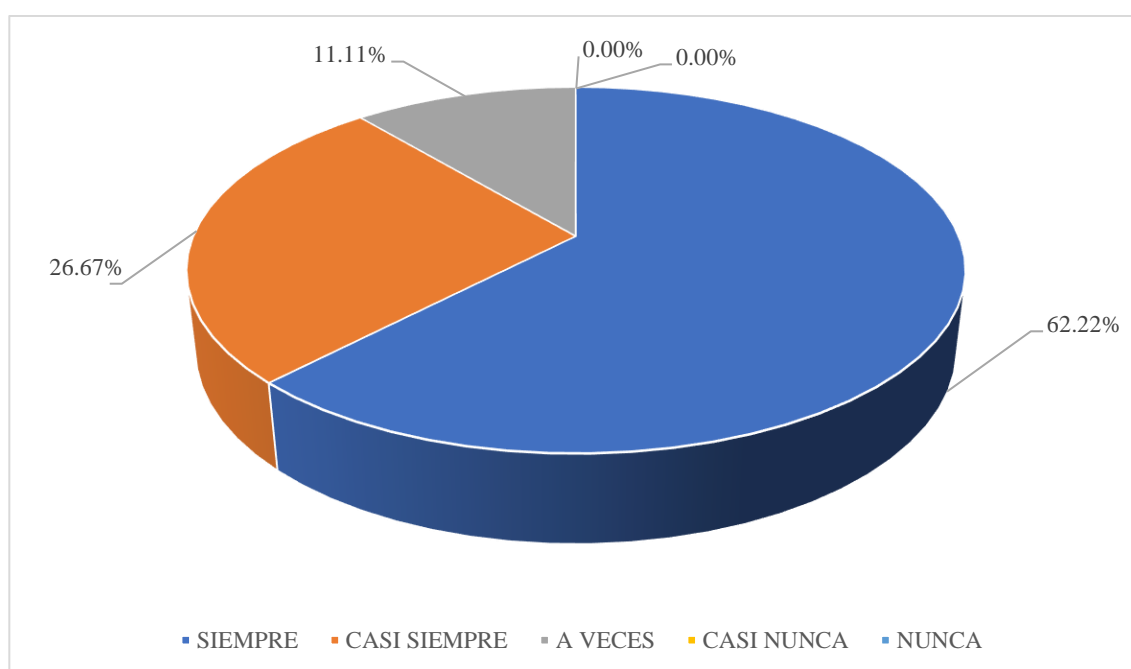


Interpretación: Según la imagen 30, se detalla que el 62.22% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre se le informa adecuadamente sobre sus derechos y deberes procesales. Por otro lado, un 26.67% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 131 Percibe transparencia en la actuación del juzgado durante el proceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	28	62.22%
Casi siempre	12	26.67%
A veces	5	11.11%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 31 Percibe transparencia en la actuación del juzgado durante el proceso.

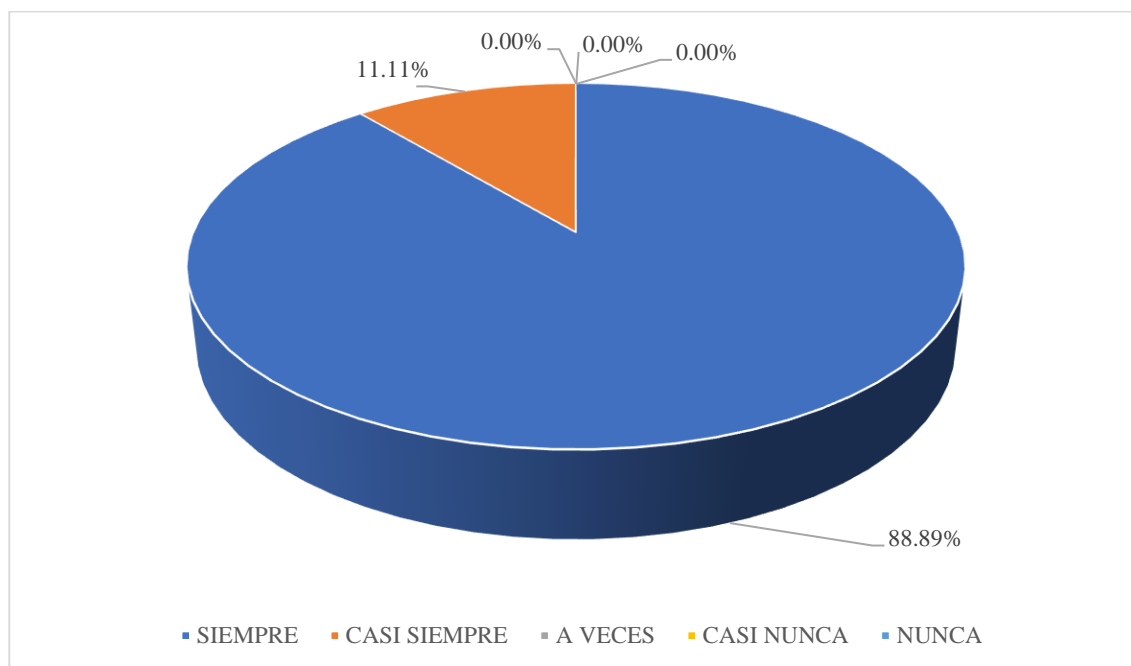


Interpretación: Según la imagen 31, se detalla que el 62.22% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre percibe transparencia en la actuación del juzgado durante el proceso. Por otro lado, un 26.67% indican que casi siempre, un 11.11% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 142 El juzgado comunica con anticipación los cambios o reprogramaciones de audiencias.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	88.89%
Casi siempre	5	11.11%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 32 El juzgado comunica con anticipación los cambios o reprogramaciones de audiencias.

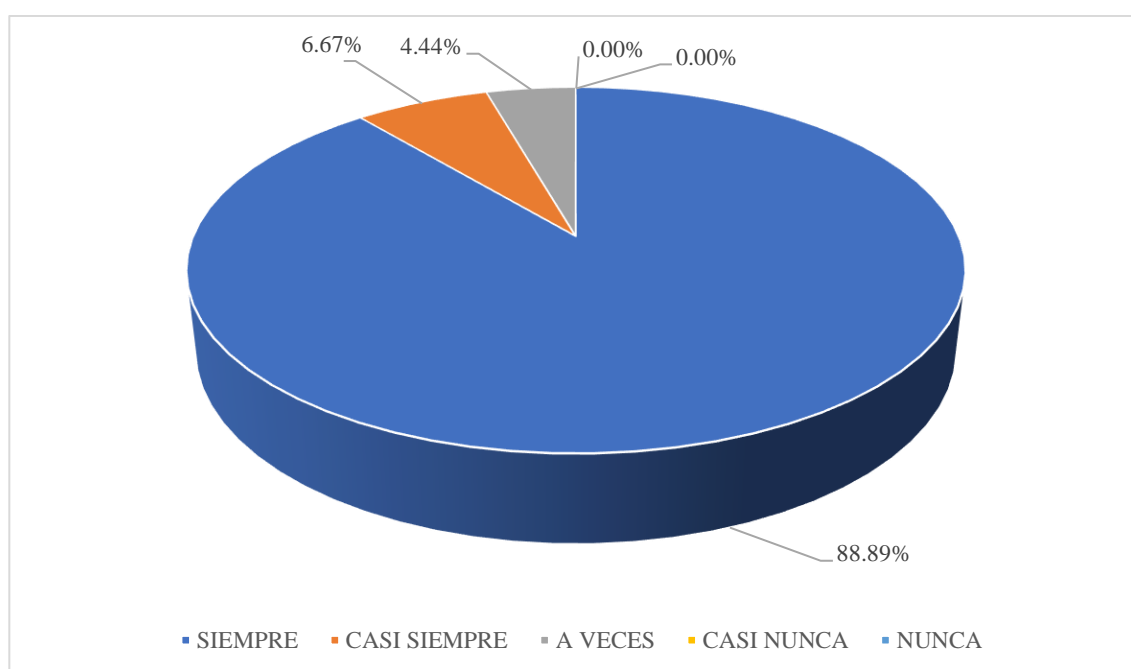


Interpretación: Según la imagen 32, se detalla que el 89.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre el juzgado comunica con anticipación los cambios o reprogramaciones de audiencias. Por otro lado, un 11.11% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 153 Recibe información sobre los plazos de resolución del caso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	40	88.89%
Casi siempre	3	6.67%
A veces	2	4.44%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 33 Recibe información sobre los plazos de resolución del caso.

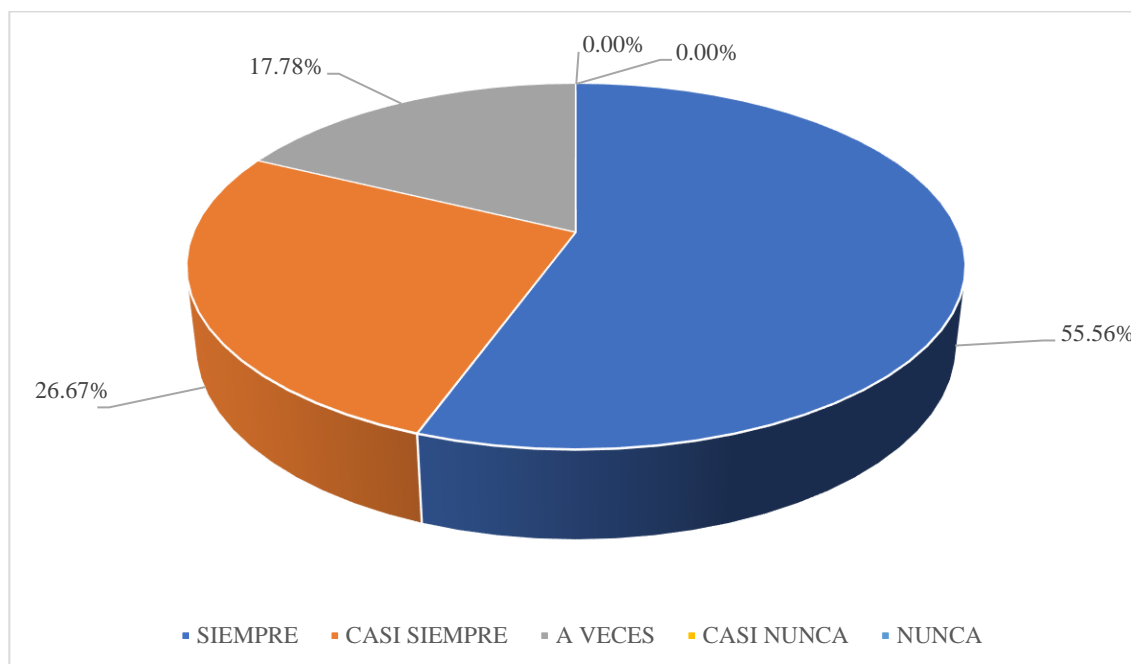


Interpretación: Según la imagen 33, se detalla que el 88.89% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre recibe información sobre los plazos de resolución del caso. Por otro lado, un 6.67% indican que casi siempre, un 4.44% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 164 Siente que el sistema judicial le permite acceder fácilmente a la información de su expediente.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	25	55.56%
Casi siempre	12	26.67%
A veces	8	17.78%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 34 Siente que el sistema judicial le permite acceder fácilmente a la información de su expediente.

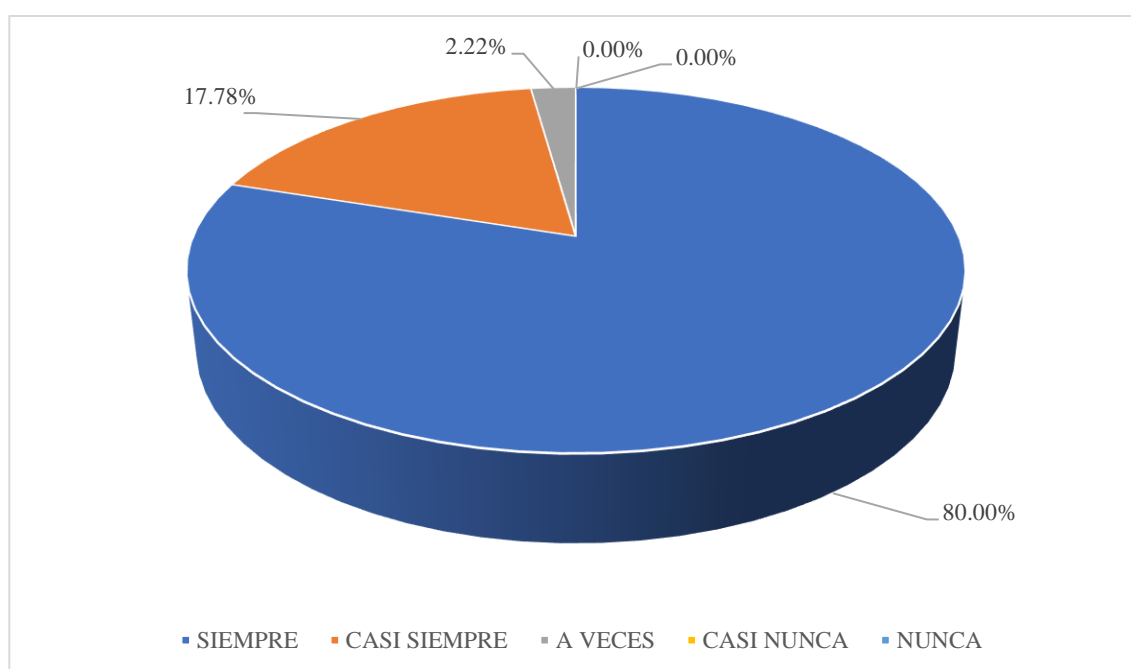


Interpretación: Según la imagen 34, se detalla que el 55.56% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre siente que el sistema judicial le permite acceder fácilmente a la información de su expediente. Por otro lado, un 26.67% indican que casi siempre, un 17.78% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 175 Considera que el juez actúa con imparcialidad durante el proceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	36	80.00%
Casi siempre	8	17.78%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 35 Considera que el juez actúa con imparcialidad durante el proceso.

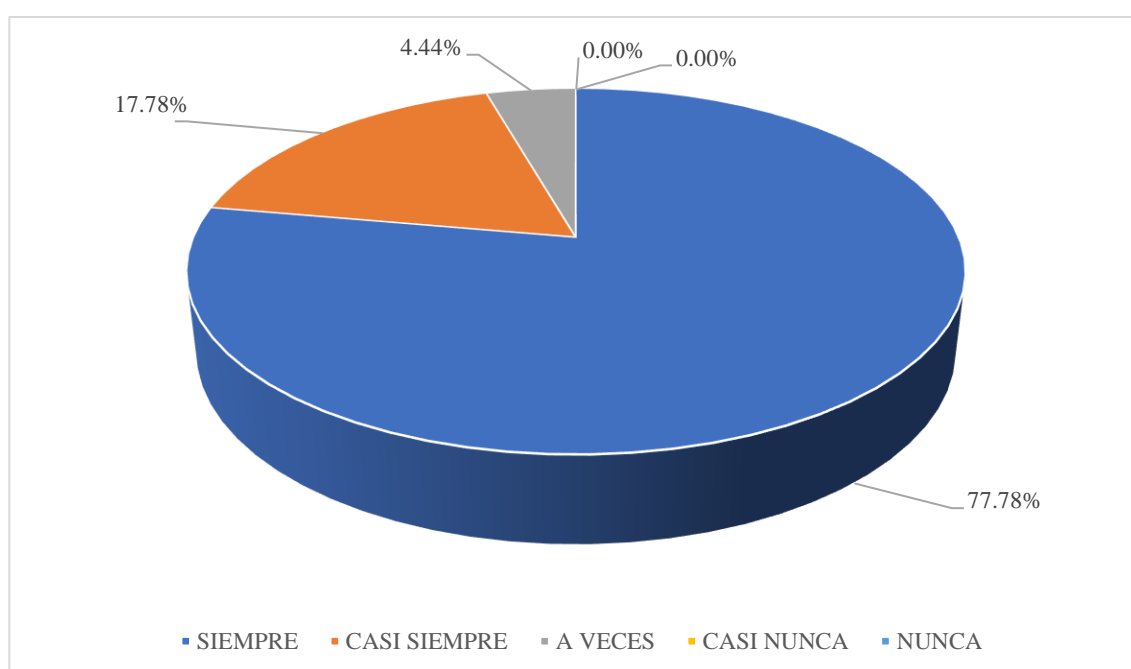


Interpretación: Según la imagen 35, se detalla que el 80.00% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre considera que el juez actúa con imparcialidad durante el proceso. Por otro lado, un 17.78% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 18 Cree que sus derechos han sido respetados en todo momento.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	35	77.78%
Casi siempre	8	17.78%
A veces	2	4.44%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 36 Cree que sus derechos han sido respetados en todo momento.

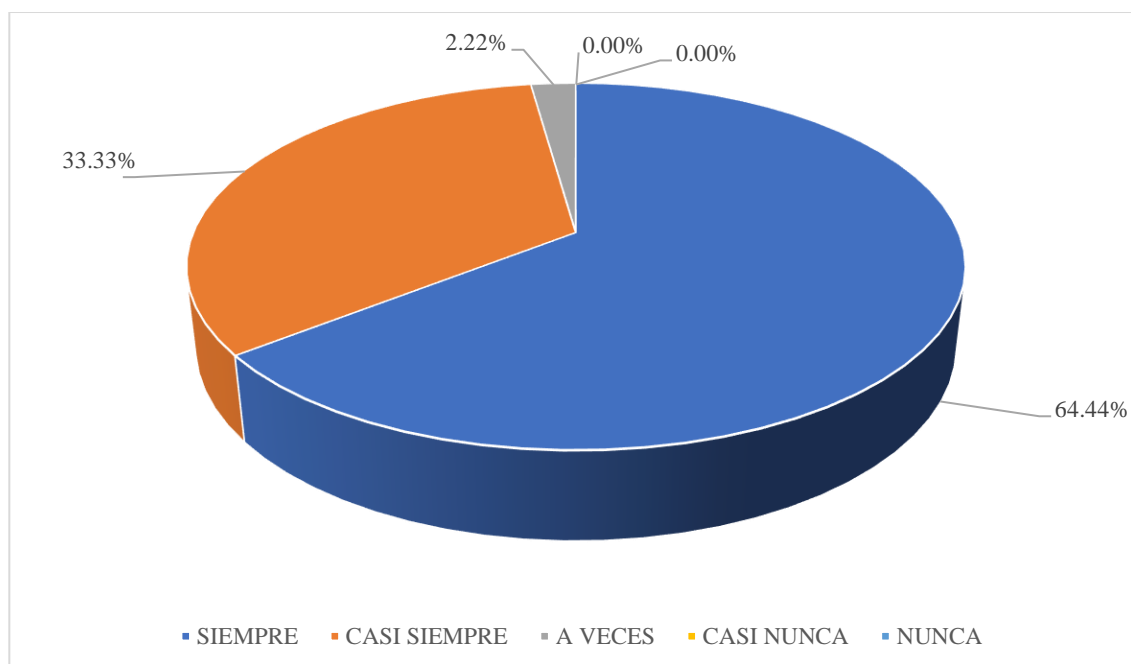


Interpretación: Según la imagen 36, se detalla que el 77.78% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre cree que sus derechos han sido respetados en todo momento. Por otro lado, un 17.78% indican que casi siempre, un 4.44% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 197 Tiene confianza en que la decisión judicial será justa.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	29	64.44%
Casi siempre	15	33.33%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 37 Tiene confianza en que la decisión judicial será justa.

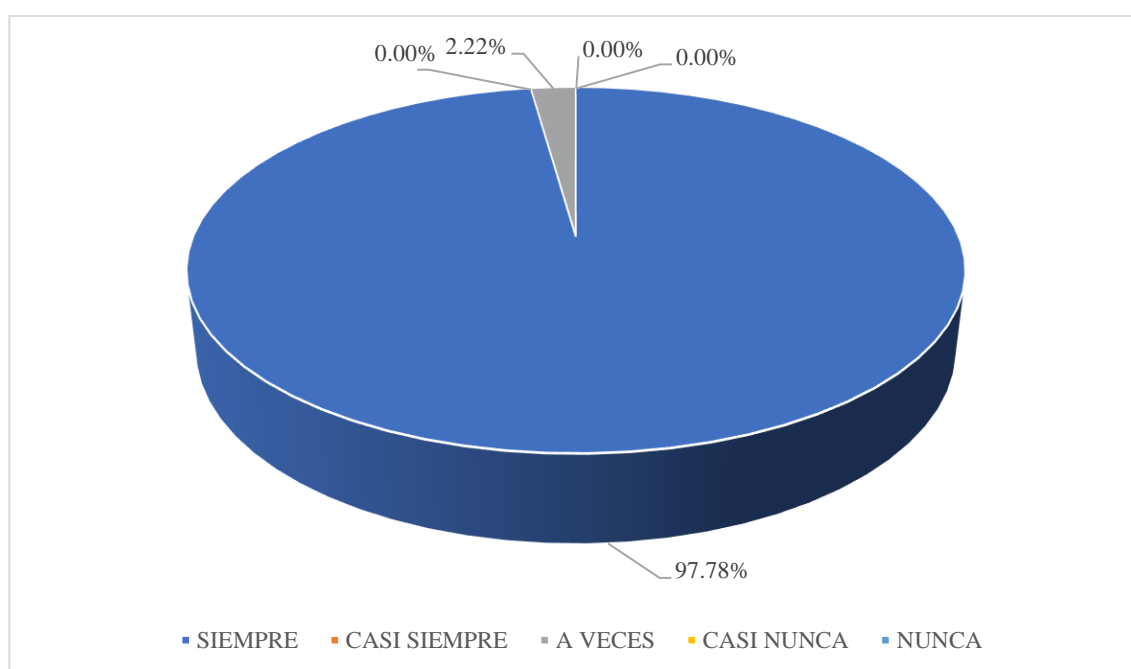


Interpretación: Según la imagen 37, se detalla que el 64.44% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre tiene confianza en que la decisión judicial será justa. Por otro lado, un 33.33% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 38 Siente que ambas partes reciben un trato equitativo en el proceso.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	44	97.78%
Casi siempre	0	0.00%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 38 Siente que ambas partes reciben un trato equitativo en el proceso.

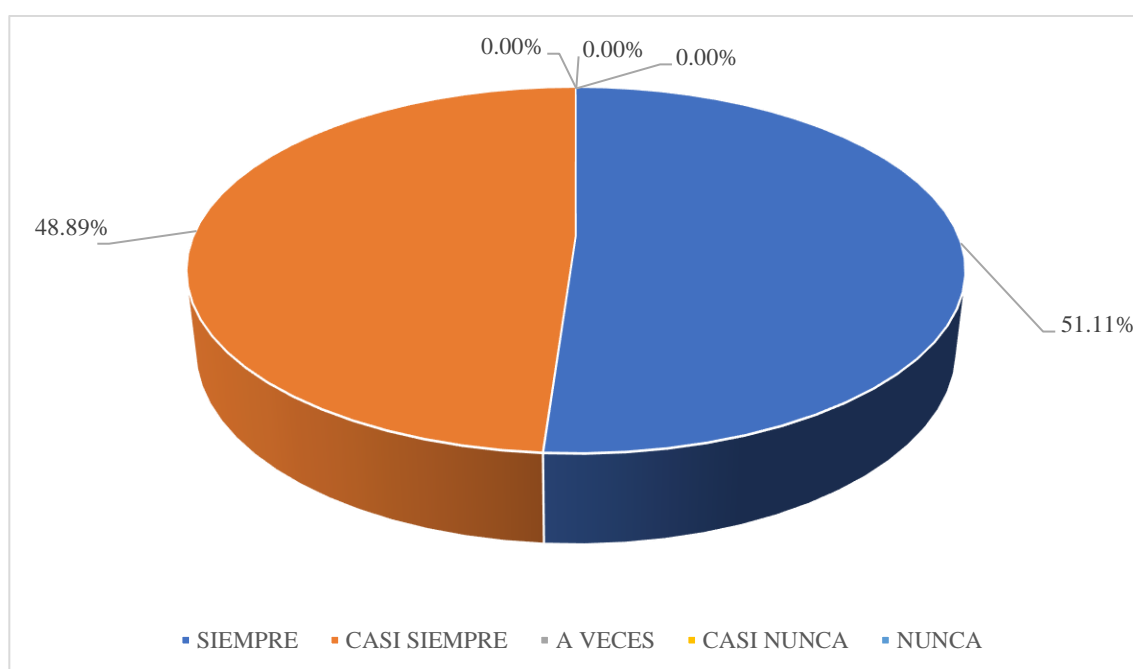


Interpretación: Según la imagen 38, se detalla que el 97.78% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre siente que ambas partes reciben un trato equitativo en el proceso. Por otro lado, un 0.00% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 39 Percibe que el sistema judicial actúa con honestidad y ética.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	23	51.11%
Casi siempre	22	48.89%
A veces	0	0.00%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 39 Percibe que el sistema judicial actúa con honestidad y ética.

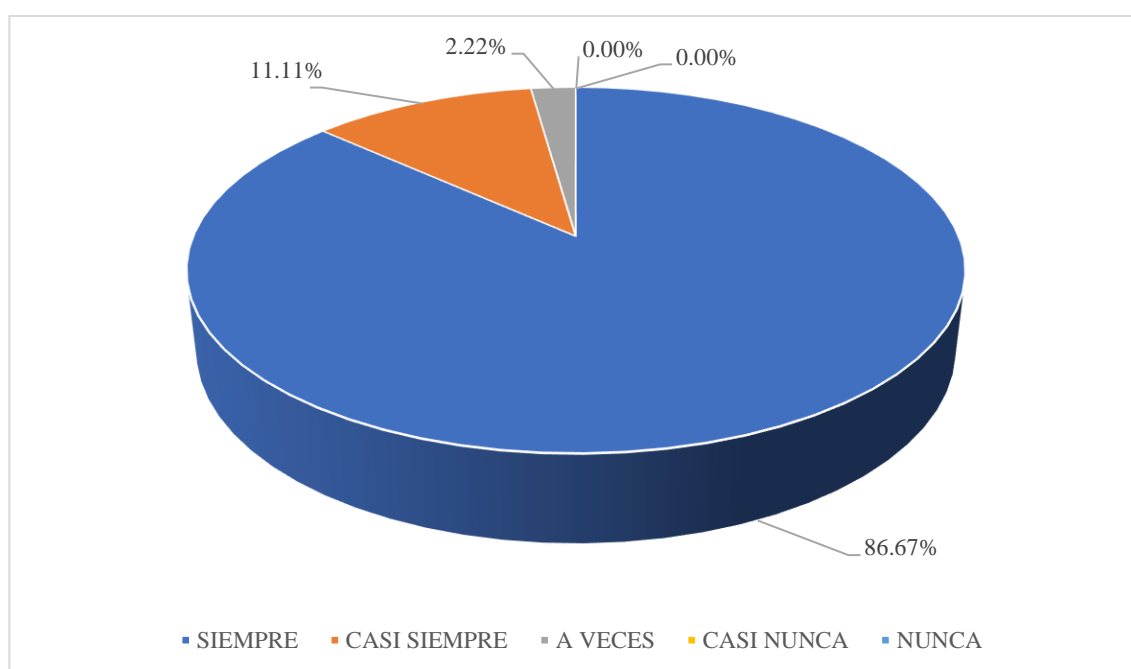


Interpretación: Según la imagen 39, se detalla que el 51.11% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre percibe que el sistema judicial actúa con honestidad y ética. Por otro lado, un 48.89% indican que casi siempre, un 0.00% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Tabla 200 Cree que las resoluciones judiciales se basan en pruebas objetivas.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	39	86.67%
Casi siempre	5	11.11%
A veces	1	2.22%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	0	0.00%
Total	45	100%

Figura 40 Cree que las resoluciones judiciales se basan en pruebas objetivas.



Interpretación: Según la imagen 40, se detalla que el 86.67% de los litigantes en el poder judicial de Ica, 2025, siempre cree que las resoluciones judiciales se basan en pruebas objetivas. Por otro lado, un 11.11% indican que casi siempre, un 2.22% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 0.00%.

Comprobación de hipótesis:

Contrastación de hipótesis general:

Hipótesis general:

H₀: La duración de los procesos judiciales no se relaciona con LA satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

H₁: La duración de los procesos judiciales se relaciona con LA satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

Tabla 211 Comprobación de Hipótesis General:

			V1: Duración de los procesos judiciales	V2: Satisfacción de las partes involucradas
Rho de Spearman	V1: Duración de los procesos judiciales	Coeficiente de correlación	1,000	,715**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	45	45
	V2: Satisfacción de las partes involucradas	Coeficiente de correlación	,715**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La comprobación de la hipótesis general, el análisis mediante la prueba de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,715$ con un nivel de significancia $p < 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que la duración de los procesos judiciales se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato en la provincia de Ica, 2024. En otras palabras, los resultados indican que a medida que los procesos judiciales son más breves y se desarrollan con mayor eficiencia, la satisfacción de las partes tiende a incrementarse, reflejándose en una mejor percepción de la justicia, mayor confianza en el sistema judicial y conformidad con los resultados obtenidos, demostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

Contrastación de hipótesis específicas:

Comprobando la hipótesis específica 1:

H₀ La duración temporal del proceso judicial no se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

H₁ La duración temporal del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

Tabla 222 Comprobación de Hipótesis Específica 1:

		Correlaciones		
			DIM1: Duración temporal del proceso judicial	V2: Satisfacción de las partes involucradas
Rho de Spearman	DIM1: Duración temporal del proceso judicial	Coeficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	45	45
	V2: Satisfacción de las partes involucradas	Coeficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 1, el análisis mediante la prueba de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,683$ con un nivel de significancia $p < 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que la duración temporal del proceso judicial se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato en la provincia de Ica, 2024. En otras palabras, los resultados indican que a medida que los procesos judiciales se desarrollan en un menor tiempo y con mayor celeridad, la satisfacción de las partes tiende a incrementarse, reflejándose en una mejor percepción del servicio judicial, mayor confianza en las instituciones y conformidad con las resoluciones emitidas, demostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

Comprobando la hipótesis específica 2:

H₀ La complejidad del proceso judicial no se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

H₁ La complejidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

Tabla 233 Comprobación de Hipótesis Específica 2:

			DIM2: Complejidad del proceso judicial	V2: Satisfacción de las partes involucradas
Rho de Spearman	DIM2: Complejidad del proceso judicial	Coeficiente de correlación	1,000	,437**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	45	45
	V2: Satisfacción de las partes involucradas	Coeficiente de correlación	,437**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 2, el análisis mediante la prueba de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,437$ con un nivel de significancia $p = 0,003$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que la complejidad del proceso judicial se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato en la provincia de Ica, 2024. En otras palabras, los resultados indican que a medida que el proceso judicial presenta menor complejidad y se desarrolla con procedimientos más claros y simples, la satisfacción de las partes tiende a incrementarse, reflejándose en una mejor percepción de la eficiencia judicial, mayor comprensión del proceso y confianza en la administración de justicia, demostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

Comprobando la hipótesis específica 3:

H₀ La accesibilidad del proceso judicial no se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

H₁ La accesibilidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.

Tabla 244 Comprobación de Hipótesis Específica 3:

		Correlaciones		
			DIM3: Accesibilidad del proceso judicial	V2: Satisfacción de las partes involucradas
Rho de Spearman	DIM3: Accesibilidad del proceso judicial	Coeficiente de correlación	1,000	,564**
		Sig. (bilateral)	.	<,001
		N	45	45
	V2: Satisfacción de las partes involucradas	Coeficiente de correlación	,564**	1,000
		Sig. (bilateral)	<,001	.
		N	45	45

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

La verificación de la hipótesis específica 3, el análisis mediante la prueba de correlación de Spearman obtuvo un valor de $r = 0,564$ con un nivel de significancia $p < 0,001$, el cual es menor al nivel de significancia $\alpha = 0,05$. Esto significa que existe evidencia estadísticamente suficiente para afirmar que la accesibilidad del proceso judicial se relaciona de manera significativa con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato en la provincia de Ica, 2024. En otras palabras, los resultados indican que a medida que el proceso judicial ofrece mayor accesibilidad, información clara y facilidad para realizar trámites, la satisfacción de las partes tiende a incrementarse, reflejándose en una mejor percepción del servicio judicial, mayor confianza en la atención brindada y conformidad con el desarrollo del proceso, demostrando una relación significativa en la muestra evaluada.

III. DISCUSIÓN

Hipótesis general

El análisis evidencia una relación positiva y significativa entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes en casos de incumplimiento de contrato en Ica, 2024 ($r = 0,715$; $p < 0,001$). A menor duración y mayor eficiencia procesal, se registran mayores niveles de satisfacción, reflejados en una percepción favorable de la justicia y mayor confianza institucional. La celeridad procesal reduce la incertidumbre y el desgaste emocional y económico de los litigantes, consolidándose como un factor clave en la valoración del servicio judicial. Estos resultados coinciden con Uribe (2025), quien destaca la duración procesal como elemento esencial para la legitimidad y confianza en el sistema judicial

Hipótesis específica 1

El análisis evidencia una relación positiva y significativa entre la duración del proceso judicial y la satisfacción de las partes ($r = 0,683$; $p < 0,001$). Los procedimientos más breves incrementan la satisfacción de los litigantes y fortalecen la percepción de equidad y eficacia institucional. Estos resultados coinciden con Gonzáles (2024), quien señala que la reducción de plazos procesales influye directamente en la percepción de justicia y en la satisfacción ciudadana.

Hipótesis específica 2

El análisis muestra una relación positiva y significativa entre la complejidad del proceso judicial y la satisfacción de las partes ($r = 0,437$; $p = 0,003$). Procedimientos más simples y claros favorecen la percepción de justicia y accesibilidad, mientras que la excesiva complejidad genera descontento. Estos resultados concuerdan con Pulache et al. (2025), quienes señalan que la simplificación procesal incrementa la satisfacción y la transparencia institucional.

Hipótesis específica 3

El análisis demuestra que la accesibilidad del proceso judicial se relaciona significativamente con la satisfacción de las partes ($r = 0,564$; $p < 0,001$). Los litigantes que perciben mayor facilidad de acceso a la información, atención oportuna y mecanismos adecuados de seguimiento muestran mayor satisfacción con la justicia recibida. La accesibilidad presencial y digital es clave para la tutela judicial efectiva y transparente. Estos hallazgos coinciden con Alzamora (2024), quien señala que la accesibilidad fortalece la percepción de equidad, incrementa la confianza ciudadana y mejora la calidad del servicio judicial.

IV. CONCLUSIONES

1. Se determinó que la duración temporal del proceso judicial se relaciona significativamente con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato en Ica, 2024, obteniéndose un coeficiente de Spearman de ,683 y una significancia de $p < ,001$. Este resultado indica que, a medida que los procesos judiciales se desarrollan en menor tiempo y con mayor eficiencia, la satisfacción de los litigantes tiende a incrementarse, evidenciando una relación positiva y fuerte entre ambas variables.
2. Se comprobó que la complejidad del proceso judicial se relaciona significativamente con la satisfacción de las partes involucradas, con un coeficiente de Spearman de ,437 y un nivel de significancia de $p = ,003$. Esto demuestra que la percepción de procedimientos menos complejos, con claridad en las etapas y menor carga burocrática, contribuye a una mayor satisfacción de las partes, lo que resalta la importancia de la simplificación procesal dentro del sistema judicial.
3. Asimismo, se evidenció que la accesibilidad del proceso judicial mantiene una relación significativa con la satisfacción de las partes involucradas, reflejando un coeficiente de Spearman de ,564 y una significancia de $p < ,001$. Este hallazgo sugiere que cuando los usuarios del sistema judicial perciben facilidades de acceso a la información, atención adecuada y procedimientos transparentes, su nivel de satisfacción aumenta de manera considerable.
4. En conjunto, los resultados demuestran que las dimensiones del proceso judicial (duración, complejidad y accesibilidad) inciden significativamente en la satisfacción de las partes por incumplimiento de contrato, lo que reafirma la necesidad de fortalecer la eficiencia, claridad y accesibilidad en la administración de justicia en el Poder Judicial de Ica, con el fin de optimizar la experiencia de los litigantes y fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones judiciales.

RECOMENDACIONES

1. A la Presidencia de la Corte Superior de Justicia de Ica: Se recomienda implementar mecanismos de control y seguimiento que permitan reducir la duración de los procesos judiciales, a través de herramientas digitales de gestión de expedientes y monitoreo de plazos. Esto contribuirá a una mayor eficiencia procesal y, por ende, a una mejora en la satisfacción de las partes involucradas.
2. A la Oficina de Planeamiento y Desarrollo del Poder Judicial: Se sugiere simplificar los procedimientos judiciales mediante la estandarización de formatos, la capacitación continua del personal y la optimización de trámites administrativos. La reducción de la complejidad procesal permitirá mejorar la percepción de transparencia y efectividad en los usuarios del sistema judicial.
3. A la Oficina de Atención al Usuario Judicial: Se recomienda fortalecer la accesibilidad del proceso judicial mediante la ampliación de canales de información en línea, atención personalizada y difusión clara de los procedimientos. Esto permitirá que los litigantes comprendan mejor el desarrollo de sus casos y se incremente su nivel de satisfacción.
4. A la Gerencia de Administración Distrital: Se sugiere destinar recursos financieros y tecnológicos orientados a la modernización de los servicios judiciales, priorizando la atención digital y la automatización de procesos. Estas acciones coadyuvarán a disminuir los tiempos de resolución y a incrementar la confianza de los usuarios en el sistema.
5. A futuros investigadores: Se recomienda profundizar en estudios comparativos entre distintas sedes judiciales del país, considerando variables como la percepción de justicia, eficiencia procesal y nivel de satisfacción ciudadana, con el fin de generar propuestas de mejora integrales para el sistema judicial peruano.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ayala Alfaro, C. (2022). Notificaciones judiciales y la satisfacción de usuarios en los procesos penales en el Nuevo Código Procesal Penal en Piura, 2022 (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98045>
- Alzamora Roman, P. W. Caracterización del proceso judicial sobre procedimiento contencioso administrativo; Expediente N° 0058-2015-0-2001-JR-LA-01, del Distrito Judicial de Piura, 2021. <https://acortar.link/L4Yz1U>
- Ayala Carrascal, G. J., Blanco Bustos, M. P., López Rodríguez, L. V., Villa Garzón, A. S., Cortés Vásquez, J. A., & Mockus, I. (2025). Validación del Cuestionario de Ingesta Emocional Garaulet en estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia. *Nutrición Hospitalaria*, 42(1), 80-88. <https://acortar.link/ZOZ9Hx>
- Batioja-Cacedo, D. (2025). Análisis crítico de la eficacia del principio de celeridad procesal en el sistema judicial ecuatoriano. *Revista Societec*. <https://institutojubones.edu.ec/ojs/index.php/societec/article/view/17>
- Chero-Pacheco, V. (2024). Población y muestra. *International journal of interdisciplinary dentistry*, 17(2), 66-66. <https://acortar.link/mg0K6h>
- Coronado, E. M. G., Díaz, A. J. R., Ferreyros, J. A. R., & Fernandez, N. H. (2024). La Imputación Necesaria y el Derecho de Defensa en los Procesos Judiciales en Lima, 2023. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 13036-13058. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/14762>
- Córdova Vinueza, H. P. (2022). La (in)eficacia reparatoria en Ecuador (2015-2021). Una teoría para la pedagogía de la reparación dialógica como política de gestión jurisdiccional del sistema de justicia constitucional y el cumplimiento de sus decisiones (Tesis de doctorado/maestría). Universidad Andina Simón Bolívar (UASB). Ecuador. <https://acortar.link/pjuj3m>
- Comisión del Expediente Judicial Electrónico, Poder Judicial del Perú. (2021). Expediente Judicial Electrónico: guía y resultados iniciales. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2021/05/Expediente-Judicial-Electronico-EJE-LP.pdf>.
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2021). Nociones sobre debido proceso y justicia [Documento técnico]. Corte IDH. <https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo12.pdf>
- Choque Choquegonza, C. I., & Sánchez Ramos, E. Y. (2024). El principio de celeridad procesal y la eficacia del proceso de omisión de la asistencia familiar, en el Distrito Judicial de Tacna, 2023 (Tesis). ... [institución correspondiente]. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/2730>

- Comisión del Expediente Judicial Electrónico, Poder Judicial del Perú. (2021). Expediente Judicial Electrónico: guía y resultados iniciales. Poder Judicial. <https://acortar.link/hcYwT5>
- Council of Europe / CEPEJ. (2024). European judicial systems – CEPEJ Evaluation Report (2022 data). <https://rm.coe.int/cepej-evaluation-report-part-1-en-/1680b272ac>
- Corte Interamericana de Derechos Humanos. (2021). Nociones sobre debido proceso y tiempo razonable (Cuadernillo jurisprudencial). Corte IDH. <https://www.corteidh.or.cr/sitios/libros/todos/docs/cuadernillo12.pdf>
- CEPEJ. (2022). Model survey and methodology guide for court user surveys. <https://www.coe.int/en/web/cepej/documentation/cepej-studies>
- CEJA (Centro de Estudios de Justicia de las Américas). (2025). Índice de congestión judicial en las Américas — metodología y hallazgos. CEJA. <https://cejamericas.org/en/2025/09/23/new-ceja-publication-now-available-in-english-index-of-judicial-congestion-in-the-americas-2025/>
- CEJA (Centro de Estudios de Justicia de las Américas). (2025). Índice de congestión judicial en las Américas — informe 2025. CEJA. <https://n9.cl/719upm>
- Council of Europe / High Judicial Council, Albania. (2023, noviembre). Improving court's performance through user satisfaction surveys: new online system launched in Vlora. <https://acortar.link/edQwOU>
- Estudios sobre implementación tecnológica en justicia y reportes del PJ (2021–2024). Expediente Judicial Electrónico y brecha digital. <https://www.pj.gob.pe>
- ENCJ. (2021–2022). Report on court user surveys and methodologies for cross-jurisdictional comparability. <https://n9.cl/qdy96g>
- González, R., & Martínez, P. (2023). Satisfacción procesal: dimensiones y percepción de los usuarios del sistema judicial. *Revista Latinoamericana de Derecho Procesal*, 17(2), 112-130. <https://acortar.link/iH2UtP>
- González Sánchez, S. Y. (2024). Calidad del proceso del servicio público y la satisfacción de los usuarios del Centro de Atención Universal, IESS Santa Elena (Tesis de maestría). Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://n9.cl/6sgft>
- Gamboa, E., & Martínez, M. (2022). La aplicación del procedimiento directo en Esmeraldas: consecuencias jurídicas y relación con el debido proceso (Trabajo de titulación). Universidad de Otavalo. <https://n9.cl/ogu9bu>
- Herrera, J. (2024). Ciencia, investigación científica y metodología de la investigación: tres caminos, un solo propósito. *Revista Neuronum*, 10(1), 48-53. <http://eduneuro.com/revista/index.php/revistaneuronum/article/view/506>

- López, J., & Ramírez, C. (2022). Satisfacción de los usuarios del sistema judicial: un análisis desde la perspectiva procesal. *Revista Iberoamericana de Derecho Procesal*, 16(1), 87-105. <https://doi.org/10.18800/iusetveritas.202201.007>
- Lozano Parra, J. S., & Jaimes Melgarejo, M. F. (2024). Principio de debida diligencia en los procesos judiciales colombianos: hacia un estándar interamericano de obligación y deber estatal en derechos humanos. *Revista del Instituto Colombiano de Derecho Procesal*, (1). <https://n9.cl/unuxai>
- Martínez, T. C. B., & Trujillo, N. E. M. (2025). ¿Entrevista o encuesta?: Una diferencia necesaria. *Revista Latina de Comunicación Social*, (83). <https://n9.cl/hm6emh>
- Martínez, A., & del Carmen, L. (2024). Capacidad jurídica de las personas con diversidad funcional en procesos judiciales. <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/4428>
- Mendoza Espinoza, J. A., & Linzan Loor, J. J. (2024). Sistema acusatorio y dirección judicial del proceso en el sistema procesal ecuatoriano. <https://n9.cl/p9hjd>
- Morán López, M. A. (2021). Nivel de satisfacción de los usuarios de la Fiscalía Provincial de Los Ríos (Trabajo de grado). Universidad Técnica de Babahoyo. <https://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/9330>
- Mamani Cáceres, J. E. (2024). Retraso en la emisión de dictámenes periciales contables en el Distrito Judicial de Puno (2019–2020) (Tesis). Universidad Nacional del Altiplano. <https://acortar.link/faB9Sn>
- Nieto, M. B. (2024). Reseña: Metodología de la Investigación Científica en Derecho. Principios. Criterios. Técnicas (2023) de Ezequiel Abásolo. *Revista de Derecho (Universidad Católica Dámaso A. Larrañaga, Facultad de Derecho)*, (29). <https://n9.cl/iairc>
- Olivares, Á. V. (2024). El dies a quo en la prescripción de las acciones por incumplimiento de contrato en el Código Civil. *Revista chilena de derecho privado, (TEMATICO1)*, 159-176. <https://n9.cl/2h9drp>
- OECD. (2024). Government at a Glance Latin America 2024 – Country Notes: Peru. OECD Publishing. <https://acortar.link/UIZn7T>
- Poder Judicial del Perú. (2024). Boletín: Oralidad civil — reducción de tiempos de procesos. Poder Judicial. <https://acortar.link/rDOAQR>
- Poder Judicial del Perú. (2023). Resolución administrativa y cifras de carga procesal 2022–2023. Poder Judicial. <https://goo.su/vplJOz>
- Pulache, G., Villanueva, M. T., & Esquerre, I. J. F. (2025). El Papel de la Inteligencia Artificial en la Transformación de los Procesos Judiciales. *Innovation and Software*, 6(1), 152-162. <https://revistas.ulasalle.edu.pe/innosoft/article/view/233>
- Poder Judicial del Perú. (2024). Resoluciones y boletines sobre productividad judicial y capacitación. Poder Judicial. <https://www.pj.gob.pe>

- Pulache, Torres y Fernández (2025) El Papel de la Inteligencia Artificial en la Transformación de los Procesos Judiciales. *Innovación y software* 6(1):152-162. DOI:10.48168/innosoft. s23.a233
- Quispe, J. A. R., Peixoto, A. E. P., & Espinoza, E. A. C. (2025). El uso del informe de inteligencia policial como prueba en procesos judiciales contra la criminalidad organizada. *Revista Escpogra PNP*, 4(2), 128-141. <https://revistaescpograpnp.edu.pe/ojs/index.php/1/article/view/254>
- Scottish Courts and Tribunals Service. (2023). Court User Satisfaction Survey 2021-2023 Results. <https://n9.cl/lz4d9z>
- Torres Cueto, G. N. (2024). El principio de celeridad procesal y su incidencia en los procesos de indemnización por responsabilidad civil. <https://acortar.link/9Tp9fD>
- Tyler, T. R. (2024). The Role of Perceived Injustice in Defendants' Evaluations of Their Courtroom Experience. *Law & Society Review*. <https://goo.su/xdHyDQu>
- Ticona Cayra, J. W. (2024). La manifestación de voluntad en actas de conciliación y su negativa en proceso judicial: análisis de un caso. <https://repositorio.upsc.edu.pe/handle/UPSC/1058>
- Tolsada, M. Y. (2024). ¿Existen remedios contractuales para obtener el resarcimiento del daño moral derivado del incumplimiento del contrato? *Cuadernos de derecho transnacional*, 16(2), 1522-1533. <https://acortar.link/DVsIWZ>
- Uribe, R. A. F. (2025). La excesiva carga procesal y acumulación de procesos judiciales en el proceso civil peruano. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 6(1), 177. <https://goo.su/c8iZxxm>
- Urriburu Avendaño, A. (2024). Aplicación web para brindar información táctica de los procesos judiciales de la corte superior de justicia de Ayacucho, 2021. <https://repositorio.unsch.edu.pe/items/9a3d728f-e804-4e56-9e0d-3e9b959c65cc>
- Vargas, L. I. (2025). Métodos de investigación. *Logos Boletín Científico de la Escuela Preparatoria No. 2*, 12(23), 23-25. <https://acortar.link/9eY6ub>
- Villasmil-Ferrer, J. R. (2024). Psicología del testimonio en el proceso judicial: Análisis de la fiabilidad del testimonio ocular. *Verdad y Derecho. Revista Arbitrada de Ciencias Jurídicas y Sociales*, 3(2), 60-74. <https://goo.su/Cdb4ny>
- World Justice Project. (2022). Rule of Law Index 2022. <https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJPIIndex2022.pdf>.
- World Justice Project. (2022). Access to Justice — World Justice Challenge 2022. <https://worldjusticeproject.org/world-justice-challenge-2022/access-justice>
- World Bank. (2024). Improving the Performance of Non-Criminal Justice — Project Document and Results. <https://goo.su/W9KwuW>

VI. ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos de recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Derecho y Ciencia Política

Variable X: Duración de procesos judiciales

Los datos que nos proporcionen para nosotros son valiosos la respuesta con respecto al estudio titulado: “*La relación entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024*”

Instrucciones: Marcar la alternativa más conveniente.

Participante: _____

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable X: Duración de los procesos judiciales						
Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Duración temporal del proceso judicial					
1	¿Considera que el tiempo total empleado por el Poder Judicial de Ica para resolver su caso fue razonable?					
2	¿El tiempo transcurrido desde la presentación de su demanda hasta la resolución final cumplió con sus expectativas?					
3	¿Está satisfecho con la rapidez con la que se desarrollaron las etapas de su proceso judicial?					

4	¿Durante el proceso judicial experimentó periodos prolongados de espera entre una etapa y otra (como audiencias o presentación de pruebas)?					
5	¿El personal judicial le informó con claridad sobre los plazos estimados entre las distintas etapas del proceso?					
6	¿El juzgado cumplió con los plazos procesales establecidos para su caso?					
7	¿En su experiencia, los casos similares al suyo en el Poder Judicial de Ica se resuelven dentro de los plazos previstos por la ley?					
	Dimensión 2: Complejidad del proceso judicial					
8	¿Considera que la participación de múltiples partes en su proceso judicial incrementó la complejidad del caso?					
9	¿La intervención de diferentes partes o representantes legales generó demoras en la resolución de su proceso judicial?					
10	¿El proceso judicial exigió la presentación de una cantidad considerable de pruebas y documentos?					
11	¿El volumen de pruebas y documentos presentados en su caso dificultó la resolución del proceso judicial?					
12	¿Tuvo dificultades para organizar o presentar toda la documentación requerida dentro de los plazos establecidos?					
13	¿La cantidad de audiencias y diligencias necesarias prolongó la duración del proceso judicial?					
14	¿El número de audiencias realizadas en su proceso judicial fue mayor al esperado para un caso de este tipo?					
	Dimensión 3: Accesibilidad del proceso judicial					
15	¿Considera aceptable el tiempo que se destina al desarrollo del proceso judicial de su demanda?					
16	¿La demora en la asignación del juez o tribunal afectó la rapidez con la que avanzó su caso?					
17	¿Tuvo acceso fácil y oportuno a la información sobre el estado de su proceso judicial (fechas de audiencias, documentos, resoluciones)?					

18	¿La información brindada por el personal judicial fue clara y suficiente para comprender el avance de su proceso?					
19	¿Recibió atención adecuada cuando solicitó información o seguimiento de su caso en el Poder Judicial?					
20	¿Tuvo acceso a una adecuada asistencia legal durante el proceso, ya sea mediante representación particular o defensa pública?					

Variable Y: Satisfacción de las partes involucradas

Los datos que nos proporcionen para nosotros son valiosos la respuesta con respecto al estudio titulado: “*La relación entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024*”

Participante: _____

Se debe considerar la escala y así con una (X) poder marcar su respuesta.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Variable dependiente: Satisfacción de las partes involucradas						
Ítem	Preguntas	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Calidad del servicio judicial					
1	¿El personal judicial le brinda un trato respetuoso durante el proceso?					
2	¿Recibe orientación clara sobre los procedimientos judiciales?					
3	¿Considera que el personal resuelve sus solicitudes de manera oportuna?					

4	¿El servicio brindado por el juzgado cumple con sus expectativas de atención?					
5	¿Percibe que las respuestas del personal son comprensibles y útiles?					
6	¿Cree que el personal muestra disposición para ayudar a las partes?					
7	¿La atención brindada contribuye a su confianza en el sistema judicial?					
	Dimensión 2: Transparencia y comunicación procesal					
8	¿Recibe información oportuna sobre el avance de su proceso?					
9	¿Considera que las resoluciones judiciales son claras y comprensibles?					
10	¿Se le informa adecuadamente sobre sus derechos y deberes procesales?					
11	¿Percibe transparencia en la actuación del juzgado durante el proceso?					
12	¿El juzgado comunica con anticipación los cambios o reprogramaciones de audiencias?					
13	¿Recibe información sobre los plazos de resolución del caso?					
14	¿Siente que el sistema judicial le permite acceder fácilmente a la información de su expediente?					
	Dimensión 3: Confianza y percepción de justicia					
15	¿Considera que el juez actúa con imparcialidad durante el proceso?					
16	¿Cree que sus derechos han sido respetados en todo momento?					
17	¿Tiene confianza en que la decisión judicial será justa?					
18	¿Siente que ambas partes reciben un trato equitativo en el proceso?					
19	¿Percibe que el sistema judicial actúa con honestidad y ética?					
20	¿Cree que las resoluciones judiciales se basan en pruebas objetivas?					

Consentimiento informado



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Derecho y Ciencia Política

PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

La base de esta estructura es ofrecer a los miembros información exacta para dar sentido a su cooperación. Usted consiente en intervenir deliberadamente en este concentrado de información mediante la interpretación de las conexiones existentes entre las distintas estructuras como **La relación entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.**

La extensión de la estructura no debería superar los 20 minutos aproximadamente.

Además, la información que facilite podrá ser utilizada en este estudio y el esfuerzo coordinado se mantendrá clasificado y no se empleará por ningún otro motivo. Si desea formular alguna pregunta sobre la estructura, puede hacerlo.

DATOS DEL PARTICIPE: _____

FIRMA: _____ **FECHA:** _____

Anexo 3: Matriz de consistencia

Pregunta general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y Dimensiones	Metodología
¿De qué manera la duración de los procesos judiciales se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?	Determinar la relación entre la duración de los procesos judiciales y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.	La duración de los procesos judiciales se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.	<p>Variable 1: Duración de procesos judiciales.</p> <p>Dimensiones: Duración temporal del proceso judicial. Complejidad del proceso judicial.</p> <p>Accesibilidad del proceso judicial.</p> <p>Variable 2: Satisfacción de las partes involucradas.</p> <p>Dimensiones: Calidad del servicio judicial. Transparencia y comunicación procesal. Confianza y percepción de justicia.</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado.</p> <p>Nivel: Correlacional y transversal.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: La población de estudio está compuesta 50 litigantes en el poder judicial de Ica, 2024.</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por 45 litigantes en el poder judicial de Ica, 2024.</p> <p>Técnica de recolección: Encuesta.</p> <p>Instrumento de recolección: Cuestionario.</p>
Preguntas específicas	Objetivos específicos	Hipótesis específicas		
1. ¿De qué manera la duración temporal del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?	1. Determinar la relación entre la duración temporal del proceso judicial y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.	1. La duración temporal del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.		
2. ¿De qué manera la complejidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las	2. Determinar la relación entre la complejidad del proceso judicial y la satisfacción de las	2. La complejidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las involucradas por el		

partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?	partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.	incumplimiento de contrato de Ica, 2024.
3. ¿De qué manera la accesibilidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024?	3. Determinar la relación entre la accesibilidad del proceso judicial y la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.	3. La accesibilidad del proceso judicial se relaciona con la satisfacción de las partes involucradas por el incumplimiento de contrato de Ica, 2024.
