



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA
EN GESTIÓN PÚBLICA**

Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una
corte superior de justicia, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Castillo Santa Cruz, Linda Mirian (orcid.org/0000-0002-7742-6662)

ASESORES:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (orcid.org/0000-0002-5241-6003)

Dr. Ventura Gonzales, Christian Ivan (orcid.org/0000-0002-2596-3538)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia: padres, esposo e

Hijos que son mi razón de ser.

AGRADECIMIENTO

Al Poder Judicial que me ha permitido realizar la presente investigación y me ha brindado la oportunidad de conocer la realidad institucional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDILBERTO HORNA CLAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023", cuyo autor es CASTILLO SANTA CRUZ LINDA MIRIAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDILBERTO HORNA CLAVO DNI: 19188343 ORCID: 0000-0002-5241-6003	Firmado electrónicamente por: EHORNAC53 el 01- 08-2023 08:55:31

Código documento Trilce: TRI - 0621549





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTILLO SANTA CRUZ LINDA MIRIAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CASTILLO SANTA CRUZ LINDA MIRIAN : 45030336 ORCID: 0000-0002-7742-6662	Firmado electrónicamente por: LCASTILLOCR3 el 27- 07-2023 11:58:08

Código documento Trilce: INV - 1248052

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRAFICOS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población, muestra y muestreo.....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información	16
3.5. Procedimientos.....	18
1.5. Método de análisis de datos	18
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. La población de estudio.....	15
Tabla 2. Estadística de fiabilidad del instrumento.....	17
Tabla 3. Evaluación de expertos	17
Tabla 4. Prueba estadística de normalidad (Tabla SPSS).....	20
Tabla 5. Dim. uso de plataforma digital	21
Tabla 6. Dim. Uso de mesa de partes electrónica	22
Tabla 7. Dimensión uso de redes Sociales	23
Tabla 8. Acceso al servicio judicial.....	24
Tabla 9. Dimensión efectividad del servicio judicial	25
Tabla 10. Interacción personalizada con usuarios.....	26
Tabla 11. Uso de sistema informático vs eficacia de servicio judicial	27
Tabla 12. Uso de Plataforma digital vs Acceso al servicio judicial	28
Tabla 13. Mesa de Partes vs Efectividad del servicio judicial	30
Tabla 14. Redes sociales vs Interacción personalizada	31

ÍNDICE DE GRAFICOS

Figura 1. Diseño no experimental.....	13
Figura 2. Formula de Alfa de Cronbach.....	17
Figura 3. Dimensión uso de plataforma digital.....	21
Figura 4. Uso de Mesa de Partes Electrónica	22
Figura 5. Uso de redes sociales	23
Figura 6. Acceso al servicio judicial.....	24
Figura 7. Efectividad del servicio judicial	25
Figura 8. Interacción personalizada con usuarios	26

RESUMEN

El objetivo general del presente estudio consistió en analizar y describir el uso del sistema informático y la eficacia del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia. En el aspecto metodológico se trató de una investigación aplicada y de enfoque cuantitativo; y por el diseño fue de nivel no experimental y ejecución transeccional. La técnica utilizada para la recolección de información fue la bibliográfica y la encuesta, aplicada sobre la base del respectivo cuestionario de preguntas. En cuanto a los resultados, luego de la aplicación de la operación estadística con el programa de Correlación de Rho de Spearman, se obtuvo una correlación de 0.487 y la significación asintótica bilateral 0.001; resultado que demostró que sí existe una asociación positiva entre las dos variables de estudio aludidas. Hecho que implica pues aceptar que la implementación del sistema informático, pese que en algunas operaciones estadísticas se obtuvieron resultados negativos, sin embargo, por su mayor alcance porcentual señalan la innegable asociación positiva entre ambas variables aludidas.

Palabras clave: informática, uso de las TICs, eficacia de servicio judicial.

ABSTRACT

The general objective of this study was to analyze and describe the use of the computer system and the efficiency of the judicial service in a Superior Court of Justice. In the methodological aspect, it was applied research with a quantitative approach; and due to the design, it was of a non-experimental level and transactional execution. The technique used for the collection of information was the bibliographic and the survey, applied on the basis of the respective questionnaire of questions. Regarding the results, after the application of the statistical operation with the Spearman's Rho Correlation program, a correlation of 0.487 was obtained and the bilateral asymptotic significance 0.001; result that demonstrated that there is a positive association between the two aforementioned study variables. Fact that implies accepting that the implementation of the computer system, despite the fact that in some statistical operations negative results were obtained, however, due to their greater percentage scope, they indicate the undeniable positive association between both aforementioned variables.

Keywords: computing, use of ICTs, efficiency of judicial service.

I. INTRODUCCIÓN

El propósito planteado en esta investigación fue describir la importancia que ha tenido y tiene la implementación del sistema informático en una Corte Superior de Justicia, a efecto de modernizar y viabilizar de ese modo el servicio judicial que se presta a los usuarios que acuden a dicha institución. En este sentido, si bien es cierto que dicha actividad se efectuó con urgencia probablemente desde la mitad del pasado siglo, sin embargo, en la actualidad se ha constituido en una preocupación inevitable especialmente para la gestión, por la necesidad de implementar un sistema de comunicación acorde a los avances tecnológicos que se ha alcanzado en este rubro de servicio judicial, con el objeto de ofrecer una atención especializada y eficaz a los usuarios, así como también para modernizar y agilizar el trabajo entre sus colaboradores. De ahí la validez de la siguiente afirmación: el sistema de justicia debe armonizarse de forma continua con los requerimientos de la colectividad y la organización laboral en concordancia con las perspectivas contemporáneas y la globalización (Jovanivic et al, 2018).

En efecto, esta demanda de atención ha obligado al sistema judicial, como se vuelve a repetir, la modernización del servicio a su interior a través de la implementación de un modelo informático que tenga una orientación a la organización y mejor función del sistema informático, justamente a través de la puesta en práctica del uso de las TICs; ya que *the l'utilisation des emails est liée positivement à un plus grand bien-être global* (Zambianchi, 2018).

Como resultado de este esfuerzo, se ha institucionalizado con más urgencia, particularmente desde la época de los nefastos resultados para la salud por presencia de la pandemia COVID 19, la implementación del procedimiento informático a efecto de no quedar rezagados, como también para dinamizar de manera efectiva el servicio a los usuarios. Por eso se ha calificado a este esfuerzo, según algunos tratadistas de la tecnología de la informática, como un aporte a la gestión del talento humano (Riascos y Aguilera, 2021).

Por este mismo motivo, la gestión institucional ha priorizado la implementación del sistema informático en todas sus respectivas dependencias, con el propósito de alcanzar la eficiencia y eficacia en el servicio especializado que prestan a los usuarios y, también en su tiempo, por la necesidad impedir la propagación del virus de la pandemia de COVID 19. Hecho que significó, como lo advierte García (2018), la puesta en práctica de nuevas estrategias tecnológicas, a efecto de dar comienzo a la migración vivencial de expediente físico al expediente electrónico y ser juzgado sin papel

Por otro lado, este proceso de modernización, como también ya se adelantado, tiene varios años de aplicación, razón por la que resulta ser necesario estudiar y evaluar sus bondades, limitaciones o deficiencias; categorías que se buscaron ser abordadas en esta investigación a efecto de entender la trascendencia histórica que ha tenido y tiene en la tecnificación de la práctica administrativa judicial, particularmente en el contexto en donde se realiza el presente estudio. Además, dicho estudio ha surgido como consecuencia de la observación experimentada en el diario trajinar de la labor judicial que realizamos al interior de la actual gestión de la Corte Superior de Justicia.

Por esta razón, la aludida gestión institucional se ha visto obligada a adoptar nuevas estrategias de servicio institucional, con el objetivo de alcanzar una mejor interacción social con los usuarios. Dicho, en otros términos, para alcanzar una conexión rápida y directa entre las autoridades y los usuarios que requieren el servicio en dicha entidad. Lo reconoció esta importancia Campos (2022), cuando en la Feria de Tecnología determinada como «Justicia Iberoamericana Digital», manifestó que, “las competencias actuales en temas digitales en el campo judicial tendrán una contribución a tener juicios con mayor celeridad; y, en este mismo acto, se circunscribe también los aportes que ofrecieron los países participantes en dicho evento como Bolivia, que presentó el Buzón Judicial; Chile, la Oficina Virtual Judicial; Colombia, Sistema Integrado Digital de Gestión Digital; Ecuador,

Sistema de Procesos de Jurisprudencia; y España, Repositorio de Sentencias Judiciales de Europa.

Y, en el país, aleccionado por este mismo motivo, se ha dado entre otras, las siguientes disposiciones: Res. No. 16-2019-P-CE-PJ. Lima: El peruano, 2019; en la que se dispone el empleo de las plataformas virtuales que han sido implementadas en el Poder Judicial, para el desarrollo de sesiones de trabajo, trámites, coordinaciones, y/o gestiones de naturaleza administrativas que por sus funciones realicen quienes presiden las Cortes Superiores de Justicia; en el mismo sentido, pero acaso más específico, la Res. No. 000032-2022-CE- PJ. Lima: El Peruano, en donde se dispone, sea desplegadas los instrumentos tecnológicos con inteligencia artificial (chatbot) que se denomina MAU-BOT, en la Corte Suprema de Justicia y en los ámbitos de las Cortes Superiores de Justicia en todo el país.

Por estas razones y, teniendo en cuenta lo manifestado hasta esta parte sobre el proceso de implementación del sistema informático, se formularon las preguntas de investigación, las que se describen para el problema general, ¿Cuál es la relación entre el sistema informático y la eficacia en el servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; y los problemas específicos, ¿Cuál es la relación entre el uso de la plataforma digital y el acceso al servicio judicial de los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; ¿Cuál es la relación entre el uso de la mesa de partes electrónica y la efectividad del servicio judicial a los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; ¿Cuá es la relación del uso de las redes sociales y la interacción personalizada con los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023?

La justificación se debe entender, según Chaverri 2017) como boceto que implica la “atención de un problema. El desarrollo de este estudio estuvo sustentado en los presupuestos teóricos actualizados referente al uso del sistema virtual y eficiencia en la gestión del proceso administrativo del poder judicial, recopilado de investigaciones precedentes. Pues, sobre la base de dichas fuentes teóricas recopiladas se ha construido el soporte teórico de la

estructura global de la investigación, a lo que Bunge (2008) la denomina, metafóricamente, como soporte similar al de edificio de muchos pisos.

Por otro lado, en lo metodológico, se justificó el estudio porque se ha aplicado los métodos y técnicas científicas, las mismas que garantizan no solo la percepción objetiva del problema, sino también controlar y medir los resultados alcanzados con rigor científico, como el que se exige en toda investigación de similar naturaleza. Por la sostenibilidad: el estudio se propuso ser sostenible en el tiempo, ya que con su ejecución se podrá entender en mayor detalle el problema que se estudia, así como también alcanzar posibles alternativas teórico-prácticas que contribuyan a una mejor comprensión del problema aludido en la presente investigación. Por lo social y práctico: los que se beneficiarán con los resultados del estudio serán, primero, los colaboradores de la dependencia de gestión administrativa de una Corte Superior de Justicia; y segundo, los usuarios y la población en general que hacen uso de los servicios que ofrece dicha institución.

Por otra parte, el objetivo de la investigación, quedó formulada en el orden siguiente, para objetivo general, Determinar la relación entre el sistema informático y su eficacia en el servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; y los objetivos específicos, Determinar la relación entre el uso de la plataforma digital y el acceso al servicio judicial de los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; Determinar la relación entre el uso de la mesa de partes electrónica y la efectividad del servicio judicial a los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; Determinar la relación del uso de las redes sociales y la interacción personalizada con los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

Igualmente, las hipótesis del estudio, fueron, hipótesis general, El uso del sistema informático se relaciona positivamente con la eficacia del servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; y las hipótesis específicas, El uso de la plataforma digital se relaciona positivamente con el acceso al servicio judicial de los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023; El uso de la mesa

de partes electrónica se relaciona positivamente con la efectividad del servicio judicial a los usuarios según los trabajadores de una Corte Superior de Justicia, en 2023; El uso de redes sociales se relaciona positivamente con la interacción personalizada con los usuarios según los trabajadores de una Corte Superior de Justicia, en 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Empezamos presentando los antecedentes del estudio, donde en el escenario nacional encontramos a Castillo y Cerva, (2016), se propusieron como objetivo principal desarrollar e implementar sistema para la gestión, seguimiento de procesos y posterior control y seguimiento los procesos de naturaleza judicial, donde se aplicó dos metodologías: la de Ralhp Kimball, para la implementación de la inteligencia de procesos; y la de Scrum, para la respectiva solución; y de sus resultados y conclusiones se resume, el sistema de gestión de procesos de naturaleza judicial puede automatizarse a través de la organización e integración de tareas y procedimientos, lo que conduce a una ejecución más rápida de las tareas.

Se tiene también a Rivas (2019), siendo el propósito que se establezca la correlación entre el empleo de tecnologías de la información y la comunicación con la transparencia según lo declarado por los colaboradores de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho. En cuanto a la metodología, se trató de un estudio no experimental que siguió métodos transeccionales y tuvo un diseño esencialmente correlacional. La muestra del juzgado de Ayacucho estuvo compuesta por 154 administradores y 117 funcionarios. Los hallazgos indican que el 59% de los encuestados no emplea adecuadamente las tecnologías de la información y la comunicación, al 52% no les preocupa la veracidad de la información, el 71% no encuentran eficiente el uso de las TIC; el 21% de los encuestados informan que carecen de la transparencia adecuada en el acceso a la información. En esta misma orientación se ubica también el estudio de Llegado (2022), quien hace alusión que su implementación carece de recursos para su efectividad.

Igualmente tenemos a Granados et al (2021), que se propusieron analizar el problema surgido en la administración pública, motivada por “la

eliminación de requisitos necesarios para la tramitación de los procesos administrativos progresivos (como) el procedimiento electrónico y la mesa de partes virtual”. En el resultado, se demostró que tales acciones no son suficientes para obtener resultados deseados y de ese modo satisfacer la necesidad de los ciudadanos. Y en la conclusión, se advierte que, mientras el diseño utilice herramientas tecnológicas más amigables, mayor será la repercusión positiva para alcanzar una mejor simplificación administrativa.

Encontramos también a Bocanegra (2020), donde el objetivo de su estudio fue la evaluación de la implementación de las (TICS) especialmente en lo que respecta a aspectos deficitarios de dicho proceso en el Poder Judicial, en la recolección la información se aplicó la encuesta y la entrevista a quienes hace uso de dicho control, así como a especialistas externos. De sus conclusiones se rescata que, si bien implementar las TICS ha determinado cambios y logros notables, particularmente en lo que respecta a notificación y cambio biométrico, aún se puede vislumbrar algunas deficiencias”, que serán motivo de reajustes posteriores. A similar resultado llegaron también Ríos et al (2020, puesto que afirmaron que, el expediente judicial electrónico viene funcionando correctamente brinda gestión de calidad para los usuarios

Ahora detallamos los antecedentes internacionales, donde Triveño (2021), examinó la influencia de los desarrollos de la tecnología de la información para administrar justicia. El método de estudio fue de tipo documental bibliográfica. De sus conclusiones se resume, que la aplicación de TICS, al tener impacto positivo, acortan la duración de los procesos judiciales, mejoran las capacidades de disponibilidad, control, aseguramiento y seguridad de la información, al mismo tiempo que ayudan en la gestión de los procedimientos legales para los organismos reguladores del cumplimiento de la administración de justicia.

Se ubica también a Ron (2019), cuyo objetivo principal fue investigar el desarrollo de un sistema de gestión de justicia que pudiera implementarse internamente en todos los países, ya que las TIC ofrecen una mayor comodidad para el acceso a los sistemas de jurisdiccionales de Ecuador De

su conclusión se resume, no existe duda que las Tics ya han ingresado en “aspectos sociales, políticos, económicos y jurídicos de la (sociedad), sin embargo, el analfabetismo tecnológico y las barreras económicas conllevan todavía a no acceder de manera idónea y libremente a la administración pública

Otro estudio, es el de Vargas y Villalobos (2018), cuyo propósito fue comprobar, si el uso de la plataforma virtual influye en el estudio de las profesiones de ciencias del derecho. El tipo de estudio fue cuantitativo, diseño no experimental y técnica adoptada para recoger información fue la encuesta. En los resultados y conclusiones se obtuvo que, las tecnologías y las plataformas para la educación por sí misma no generan una marcada diferenciación hacia el cambio. Se requiere buena organización académica, así como apoyo de docentes capacitados para promover aprendizaje significativo.

También es necesario mencionar, el trabajo de García (2018), quien se propuso investigar sobre la utilidad de la virtualidad jurídica en Nuevo León (México), a efecto de sustentar los procesos judiciales y sustentar el inicio a “la migración vivencial ordenada y dictaminada del expediente físico al electrónico o digital” (p. 2). La metodología fue descriptivo correlacional y el diseño de nivel no experimental. De sus conclusiones, se rescata que la aplicación de las TICs ayuda la reciprocidad de información entre ejecutores, así como realización de trabajo habitual.

Se detalla también a Hernández (2019), que se propuso en su estudio realizar procedimientos de reingeniería para hacer correctivos a fallas e implementar mejoras al SiSeDe (Sistema para el Seguimiento de las Demandas) en el Tribunal Administrativo de Justicia del estado de Colima. Y para efectos de control de los procedimientos de ingeniería de software, fue empleado el Proceso Ágil Unificado, por su particularidad de ser útil para casos o proyectos pequeños, cambiantes y de cierto riesgo. De las conclusiones, se rescata que la implementación de las TICs, mejora los procesos de atención de expedientes, así como compartir la justicia; dicho, en

otras palabras, ayuda permitiendo la identificación del número de demandas atendidas, así como las que están en prevención o rezagadas.

Ahora pasamos a explicar las teorías de la informática judicial y la gestión administrativa, donde se explica que la teoría tiene sus raíces en los conceptos de justicia empleados por Kelsen (2000), la justicia no es una característica obligatoria del orden social. En esencia, las acciones de una persona se consideran justificables solo en el último caso, siempre que se ajusten a la ley. En línea con la sugerencia de Platón, el filósofo griego, quien habría afirmado que la felicidad y la justicia humana son inseparables.

Por otro lado, se sustenta también en teoría de acción comunicativa y teoría de Tecnología de información; la primera según Jordy y citado por Castillo y Jiménez (2019), se refiere al arquetipo de comunicación que es establecido mediante las páginas Web; y la segunda, propuesta por Young (1993), referente al conocimiento por Internet, cuyas premisas responden al conocimiento vinculado a dos de sus atributos: complejidad y realismo y complejidad.

Y, acaso de manera específica, se sustenta también por su pertinencia al campo de la ingeniería (al tratamiento automatizado de la información mediante un ordenador). En este sentido, se derivan de los vocablos “information” y “automatique”, con las que da a entender la misma automatización de la información que es lograda con los arquetipos computacionales” (Castillo y Jiménez (2019),

Otro de los soportes, en este mismo estudio, es la teoría de la informática judicial. Esta teoría se justifica porque implica la aplicación de los sistemas telemáticos y electrónicos, a efecto de posibilitar la información automática en actividades judiciales hecho que debe terminar, según el aludido autor, en la configuración de los expedientes electrónicos, reconstrucción de casos de forma virtual, control de firmas biométrico, archivos y videos de las audiencias (Torres, 2009);

Por otro lado, se sustenta también en la teoría de la seguridad jurídica, la misma que en relación a su papel protagónico se ha equiparado a

conceptos como legalidad, irretroactividad, eficacia, previsibilidad, entre otras. (Peña, 2022).

Por otro lado, la sustentación epistemológica, o de filosofía científica se sustenta genéricamente en las teorías científicas de la comunicación y la información. En este sentido, se asume como soporte científico, entre otros, el intercambio global de conceptos, el pensamiento crítico y libre pensamiento, interpretación de mensajes, originalidad de las cosas (Pezo et al, 2017).

Se reafirma también esta postura filosófica en el comentario de López, (s/f), quien manifiesta que, entre todas las redes sociales más utilizadas en la comunicación, son el Facebook y el Twitter, porque ellas tienen la virtud de llegar a todos los usuarios que poseen internet y, sobre esta base, poder acceder a mayores datos y acaso organizar con ella debates sobre cualquier tema de interés.

Y en relación a la informática uno de los agentes científicos que ha revolucionado la comunicación, es el conocimiento y manejo de internet. Este ha marcado, como dice López (2017), un antes y un después de la comunicación. En efecto, en la actual interrelación social, el desarrollo informático ha cambiado a escala global la esencia de la sociedad, a tal punto que ha resultado ser efecto de su “modo de producir bienes y servicios”. Y este hecho no habría sido posible sin los alcances conceptuales de la filosofía científica de la comunicación e información que lo sustenta.

Así también, se hace necesario definir conceptos como la informática judicial, configurada como los procesos de modernización de la justicia haciendo uso de las TICs. Lo que quiere decir, en otras palabras, que son procesos que dependen de los administradores de justicia, quienes deben tomar conciencia respecto los beneficios que brinda la comunicación virtual, a efecto de no quedarse completamente obsoletos y así cumplir con las expectativas de la sociedad cada vez más digitalizada. (Yépez, 2022).

Otro concepto es de *Redes sociales*, donde las estructuras son configuradas en Internet por individuos o grupos que se unen en teniendo valores o intereses que les son comunes. Facilitan el establecimiento de

conexiones rápidas entre personas o empresas, sin necesidad de jerarquías ni límites físicos. Una red social se constituye en una plataforma digital donde se conectan personas con intereses, relaciones o actividades compartidas. Estas redes sociales como Facebook, LinkedIn, Twitter, Google, Tik Tok o Instagram, pueden reunirse grupalmente y compartir información y contenido multimedia, como videos o imágenes. En suma, como en el caso de Jóvenes de Nigeria, posee las redes sociales un impacto en las capacidades de escritura de los jóvenes nigerianos para el inglés, siendo este el idioma de comunicación de las masas” (Stevenson et al., 2018). Del mismo concepto es también Barón et al. (2020), quien, respecto al uso de Facebook, dice que es una comunicación que supera el cara a cara.

A su vez presentamos el concepto de *Tecnología de información y Comunicación (TIC)*, que es el proceso de crear, almacenar, transmitir e interpretar información; y como se aplica. La idea a menudo se compara con la tecnología informática, ya que esta última ha avanzado a un ritmo más rápido. Más exactamente, las TICs “exploran toda forma de tecnología para crear, almacenar, intercambiar y procesar información en sus variadas formas” (Cruz et al., 2018). Por otro lado, existen una multiplicidad de ejemplos de TIC como: el celular, teléfono, las computadoras, la imprenta, el correo, sin embargo, que mayor impacto ha tenido en el desarrollo de las colectividades, es el internet. Estando así, las TICs “se han integrado progresivamente al ámbito educativo”, así como a la administración y gestión en todos los ámbitos y niveles del conocimiento (Tapia, 2019).

Ahora explicamos la acepción de *Uso de software*, “The is computer program, operating system, application, system” (Dictionary Collins, 2022). De ahí deviene su denominación de Software libre, que es el respeto a las libertades individuales y colectivas para usarlo. En este sentido, metodológicamente, existe software como un mecanismo que asegura sean cumplidas la función pública en los juzgados” hecho que implica pues la implementación y administración de recursos judiciales: observar aspectos legales y éticos de estricto cumplimiento de los actores inmediatos del poder Judicial (Rojas et al., 2022). En este sentido, el software es pues una

posibilidad técnica de mucha utilidad porque facilita sea disminuida el tiempo en la atención a los usuarios y así optimizar la gestión en los juzgados como, por ejemplo, organizar los expedientes judiciales, racionalizar la información e incluso para el sistema estadístico correspondiente (Ortega, 2022).

Otro concepto es la *Notificación electrónica*, que es un espacio virtual a donde los órganos de la justicia remiten un documento en formato PDF y con consecuencias jurídicas. Son, en este sentido, un sistema mediante el cual, persona o empresa, puede recibir los avisos y documentos emitidos por las administraciones gubernamentales de manera electrónica (Bocanegra, 2020). En este sentido, se trata pues de un documento electrónico referente a acciones jurídicamente de relevancia y susceptibles de poder ser presentados en forma comprensible humanamente (Acurio, S. s/f.). Dicho, en otros términos, se afirma que la tecnología de la información se viene empleando en casi todos los escenarios, logrando velocidad, eficiencia y eficacia para la prestación de los servicios. (Aniekwe, 2021).

Ahora explicamos la definición de *Audiencia virtual*, que es el acto procesal que se celebra por “trabajo en línea” o plataforma virtual, dentro de un proceso judicial. Para ello, se necesita la conformidad del juez y de las diversas partes intervinientes en el proceso, así como de intermediarios como auxiliares judiciales, peritos o testigos. Las herramientas de tecnología de la información se utilizan para comunicarse con todas las personas involucradas de forma remota en una ubicación adecuada, lo que garantiza la autenticidad, la seguridad y la protección del contenido de su comunicación y salvaguarda el debido proceso. (Berg et al. 2019)

Se tiene también el concepto de *Video-conference*, que se define: “A real time knowledge collaboration platform enables groupwork, with integrated videoconference and instant messaging” (Linguee s.f). Siendo así, la video-conferencia es una alternativa que hace viable la interconexión de las partes: los abogados, el fiscal, los peritos, el juez y de todos aquellos colaboradores, cuya participación en el proceso resulta relevante. Siendo así, en los procesos penales, por ejemplo, las videoconferencias facilitan minimizar la ausencia de los inculcados que, por diversos motivos

personales, no asisten a las audiencias programadas con anticipación, hecho que facilita y confiere pues seguridad a los soberanos, puesto que ellos interactúan con el procesado solo a través de la imagen digital (Ruiz, 2018)

Otra definición que presentamos es de *Lectores biométricos*, que define como el sistema de huella digital, lector dactilar, reconocimiento facial y huella dactilar. Autenticación biométrica o actor biométrico. El sistema biométrico consta de tres componentes: Reader, un sensor que digitaliza y reconoce el patrón para autorizar una acción; Software, que digitaliza y cifra la información recibida por el lector; Base de datos, otro archivo que almacena datos biométricos de usuarios autorizados (Ruiz, 2018)

Así también la *Gestión administrativa judicial*, que es la gestión de funciones administrativas es la combinación de tareas y actividades para maximizar los recursos de una empresa. Todo ello con el fin de alcanzar los objetivos y se tengan resultados mejores. La administración de una organización involucra la implementación de diversas técnicas y procedimientos para asegurar la utilización eficiente de sus recursos humanos, financieros y materiales. Siendo así, ella "is a crucial part of any democracy with the goal to prevent and control crime, hield the public from harm, provide detention and rehabilitation services "(Mbafan, 2021)

Por último, detallamos el concepto de *Eficiencia y eficacia*, que son capacidades y habilidades inherentes a la realización de una actividad determinada, puede ser productiva, pero también de servicio. En este sentido, la eficacia se debe entender como la "capacidad de conseguir lo que se propone en el tiempo indicado; y la eficiencia, es también capacidad de lograr el objetivo con menos recursos, en el mismo tiempo, así como con la reducción del coste de recursos. Siendo así, en la gestión pública ambos términos son considerados como ejes principales de la misma; por lo tanto, la eficiencia es la optimización de "recursos con resultados de alta calidad; (y la eficacia), es la optimización del tiempo de acción y respuesta para alcanzar un objetivo (Herrera, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

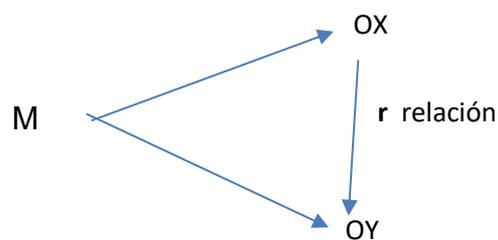
Formalmente, según la propuesta de CONCYTEC, ha sido aplicada, porque para dar explicaciones y desarrollar los atributos o contenidos de la teoría de las variables de estudio, se ha acudido a fuentes también teórico - científicas de estudios precedentes. Fue de nivel descriptivo correlacional y por la recolección y tratamiento de la información, siguiendo a Guerin (2019) es de enfoque cuantitativo, asumiendo que el conocimiento que ha sido obtenido responde a elementos que son mensurables mediante un indicador de cantidad, además, por los elementos del estudio; Por esta razón para recolectar y procesar la información recolectada se ha acudido al aporte teórico y procedimental del programa estadístico SPSS 2.5.

3.1.2. Diseño de investigación

Ha sido no experimental y transaccional, donde Villavicencio (2018) indica que, significa, en otras palabras, que no se ha manipulado las variables de estudio y se ha recogido la información en un solo acto. Cuyo gráfico respectivo ha sido el siguiente:

Figura 1

Diseño no experimental



Fuente: Príncipe (2018)

3.2. Variables y operacionalización

Para una mejor comprensión del problema de estudio las variables han sido sometidas a dos procesos de operacionalización, hecho que implica, como lo manifiesta Arias (2021), que “the operationilisation it is variables must be known in two ways: The conceptual definition and the operational definition”.

Por otro lado, la operacionalización de variables ha consistido en el proceso de deducción de las respectivas variables de estudio sus dimensiones e indicadores correspondientes, así como también predisponer de las opciones técnicas de medición (ver tabla en anexo).

Variable independiente: Uso de sistema informático

Definición conceptual

Son las modalidades como se aplica el sistema tecnológico en la administración y gestión del poder judicial, los que pueden ser: redes interconectadas en todo el ámbito nacional, bases de datos, expedientes digitalizados, reconstrucción de caso de forma virtual, control biométrico de registros de firmas de procesados y sentenciados, acceso virtual a archivos, video audiencias (Torres, 2019)

Definición operacional

Es un proceso de deducción de dimensiones e indicadores, así como la fijación de la medición de la información a través de escala Likert, a efecto de describir variables y contrastar las hipótesis con SPSS 2.5

Variable dependiente: Eficacia del servicio judicial

Definición conceptual

Son actividades para la mejora la atención al público buscando que los usuarios no tengan que desplazarse a las sedes o despachos judiciales para ser atendido (Coronado, 2018).

Definición operacional

Es un proceso de deducción de dimensiones e indicadores, así como fijación de la medición de la información a través de escala Likert, a efecto de describir variables y contrastar las hipótesis en SPSS 2.5

3.3. Población, muestra y muestreo

La población: La población es aquel conglomerado que presenta alguna condición común sobre el cual se quiere analizar algún fenómeno específico (Rodríguez & Pérez, 2019). En nuestro caso, ha estado integrada por los trabajadores o colaboradores del módulo penal de una Corte Superior de Justicia, cuya característica principal se resume en la atención profesional de su competencia, distribuidos según tabla demográfica siguiente.

Tabla 1

La población de estudio

Nº	Modulo penal	subtotal	Total Gral.
1	Mesa de partes	2	
2	Juzgado especializado	27	
3	Sala penal de apelaciones	07	
4	Otras áreas especiales	07	43

Nota: Elaboración propia

- **Criterio de inclusión:** solo los trabajadores activos de las unidades de gestión de una Corte Superior de Justicia en la que se ha concentrado la presente investigación.
- **Criterio de exclusión:** aquellos trabajadores que no laboran en la Corte Superior de Justicia en la que se realizó la investigación.
- **Unidad de análisis:** Todos los trabajadores activos de una Corte Superior de Justicia.

La muestra, es la parte poblacional que se somete al estudio, sin embargo, cuando estas son de tamaño finito muy pequeño, menores a 50 personas se recomienda que esta sea censal (Rodríguez & Pérez, 2019). En nuestro caso, ha estado constituida por la misma población, es decir por 43 trabajadores o colaboradores.

El muestreo: Al tener una población censal, no correspondió se apliquen criterios de muestreo (Rodríguez & Pérez, 2019). En nuestro caso, no ha tenido carácter probabilístico sino, más bien, intencional.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de información

Las técnicas utilizadas para la recolección de la información, así como para organizar dicho material, han sido las siguientes: La bibliográfica, que sirvió para organizar y redactar el contenido de la estructura global de estudio. La *encuesta*, que ha sido útil para recoger la información requerida para desarrollar la presente investigación o estudio. Rodríguez y Perez (2017) indican que la encuesta es un instrumento definido en base a ítems cuyas respuestas tienen una escala definida con antelación, para obtener resultados que permitan sea caracterizado un fenómeno en estudio.

De otro lado, el instrumento, fue el cuestionario elaborado sobre la base de las exigencias técnicas propias para su formalización, donde Rodriguez y Pérez (2017) indican que es un instrumento cuya aplicación sólo nos dará elementos cuantitativos de un fenómeno, sin explicar las razones que lo originan, donde la escala que emplea para su medición es diseñada por el investigador. Sin embargo, el cuestionario, antes de su aplicación ha sido sometido previamente, según exigencias técnicas requeridas, a dos niveles de medición: la confiabilidad y validez interna.

Con respecto a la validez interna, se ha medido por Juicio de cuatro expertos, que Vasconcelos et al (2020) señalan que este método es una forma de evaluación de la calidad del diseño de un instrumento para la consecución de los objetivos de un estudio. En este caso, la tabla de registro de resultados se ha elaborado de acuerdo a las exigencias técnicas predispuesta en la Resol No. 062-2023-VI-UCV, de fecha 16 de marzo de 2023.

Tabla 2*Evaluación de expertos*

Expertos	Especialidad	Calificación individual
Guillermo Príncipe Colillo	Doctor	4
Grecia Velásquez Pintado	Doctor	4
Liceth Paima Juzga	Maestro	4
Juana Gissela López Dávila	Maestro	4
Calificación total		Nivel alto

Nota: Elaboración propia

Con relación a la confiabilidad, se ha medido con el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach, previa implementación de la respectiva Prueba piloto en un contexto similar en donde se ha contextualizado el estudio. Según Bahishti (2019) es una prueba que valora la consistencia de la data de un que procede de un cuestionario, y sobre ello inferir si es confiable, para lo cual el estadístico resultante debe ser igual o mayor a 0.7; siendo la fórmula aplicada y resultado se observa en los datos siguientes.

Figura 2*Formula de Alfa de Cronbach*

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i^2}{V_t} \right]$$

Resultado de la fiabilidad:

Tabla 3*Estadística de fiabilidad del instrumento*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	18

Nota: Elaboración propia

Interpretación: en un rango de 0 a 1, según la escala correspondiente, el instrumento para la recogida de información es altamente confiable, porque el resultado de Alfa de Cronbach se ubica en el nivel 0,913.

3.5. Procedimientos

La ejecución de la investigación ha respondido al cumplimiento puntual de las siguientes actividades; Haber aprobado la confiabilidad y la validez de contenido del cuestionario, según requerimientos técnicos exigidos; luego realizar actividades de inducción a los trabajadores a efecto de internalizar que la encuesta tenía como propósito solo recolectar información para desarrollar la tesis de grado de Magister en Gestión Pública. Igualmente, haber realizado sesiones de inducción a los encuestadores a efecto de prevenir de las posibles dificultades que podrían presentarse en el acto mismo de aplicación de la encuesta. Se llegó a imprimir un total de 60 ejemplares del cuestionario de preguntas, de ellos 43 fue distribuido entre los encuestados. Como plan de contingencia se dispuso previamente, fecha y hora específica de realizar la encuesta, a efecto de no perjudicar el desarrollo normal de la labor administrativa de los trabajadores.

3.6. Método de análisis de datos

Para el tratamiento de la información se ha aplicado el programa estadístico SPSS versión 2.5, el mismo que ha permitido efectuar las siguientes operaciones puntuales: Elaborar la correspondiente base de datos, concordante a la base de información recolectadas con las encuestas; el mismo que nos ha permitido ejecutar la elaboración de la prueba no paramétrica; en segundo lugar, efectuar el análisis descriptivo y medición de las frecuencias; tercero, efectuar la contrastación de las hipótesis con el Programa estadístico de correlación de Rho de Spearman; y por último la elaboración de la discusión, la conclusión y las recomendaciones correspondientes.

3.7 Aspectos éticos

Se ha tomado en cuenta el principio de autonomía para seleccionar y disponer el registro de las fuentes revisada y estudiadas a nivel nacional e internacional, teniendo en cuenta el carácter científico por las que están revestidas cada una de ellas.

Por esta razón, la discriminación de teorías, métodos y técnicas utilizadas en el proceso de ejecución del corpus global de la investigación, han respondido a criterios científicos, sumados al respeto de su originalidad y autoría respectivas, en estricta connivencia a los presupuestos teóricos de la norma APA. (7ma. Ed.).

Además, tratándose de un estudio sobre casos humanos, los presupuestos teóricos aludidos, así como la interrelación con los trabajadores de una Corte Superior de Justicia, han respondido al cumplimiento de tres principios básicos que debe tenerse en cuenta en toda ejecución de la investigación: el “respeto por las personas, beneficencia y justicia” (Álvarez, 2018).

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba no paramétrica de normalidad: Correlación Rho de Spearman, entre dos variables categóricas y según escala Likert.

Tabla 4

Prueba estadística de normalidad (Tabla SPSS)

			Variable Uso del Sistema Infor mático	Variable Eficacia en el servicio judicial
Rho de Spearman	Variable Uso del Sistema Informático	Coefficiente correlacional	1,000	,487*
		Sig. de bilateralidad	.	,001
		N	43	43
	Variable Eficacia en el servicio judicial	Coefficiente correlacional	,487*	1,000
		Sig. de bilateralidad	,001	.
		N	43	43

Nota: elaboración propia.

Interpretación: de la tabla en referencia se observa que el Coeficiente de correlación es 0.487 y la significación asintótica bilateral 0,001; y, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la alternativa (Ha); Por lo tanto, debido a los resultados observados se afirma enfáticamente que sí existe una correlación positiva y directa entre ambas variables, es decir, a mayor uso del sistema informático mayor eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

4.2. Descripción de resultados estadísticos

Variable independiente: Uso del sistema informático

Dimensión 1: uso de plataforma digital

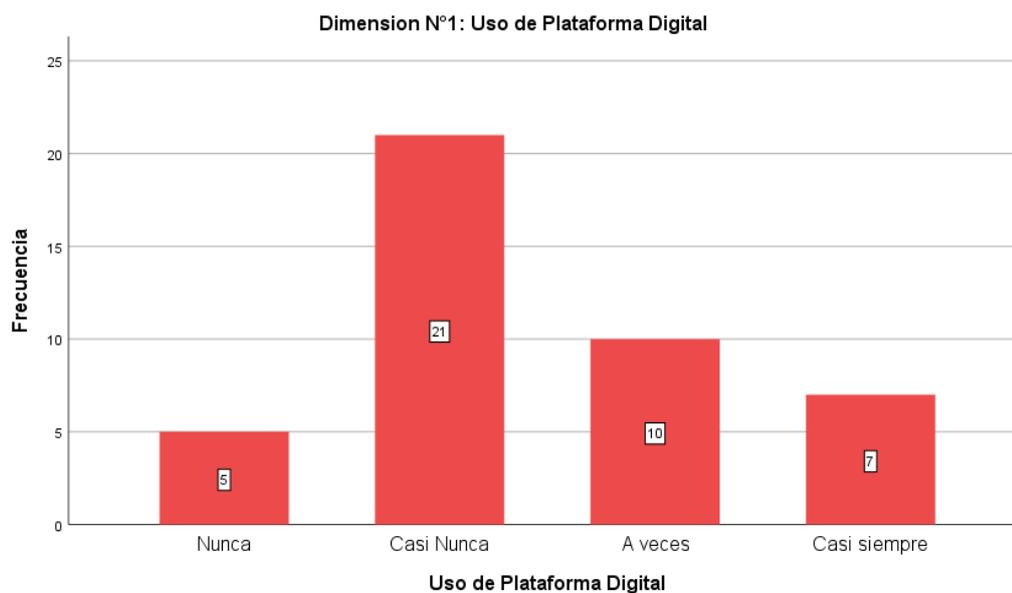
Tabla 5

Dimensión: Uso de plataforma digital

	Frecuencia	%	% acumulado
Nunca	5	11,6	11,6
Casi Nunca	21	48,8	60,5
A veces	10	23,3	83,7
Casi siempre	7	16,3	100,0
Total	43	100,0	

Figura 3

Dimensión uso de plataforma digital



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión de “Uso de plataforma digital”, han manifestado en su porcentaje más alto (48.8%) que, casi nunca, se hace uso de la plataforma digital entre los servidores de una Corte Superior de Justicia

	Frecuencia	%	% acumulado
Casi Nunca	1	2,3	2,3
A veces	5	11,6	14,0
Casi siempre	19	44,2	58,1
Siempre	18	41,9	100,0
Total	43	100,0	

2023; habiendo quedado vacío y sin calificación, la alternativa “siempre”.

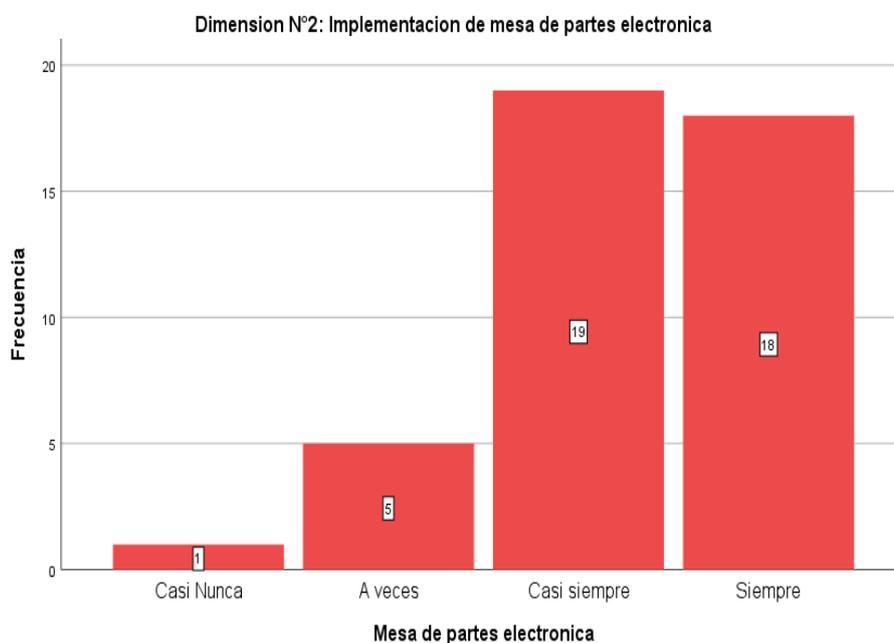
Dimensión No. 02: Uso de mesa de partes electrónica

Tabla 6

Dimensión: Uso de mesa de partes electrónica

Figura 4

Uso de Mesa de Partes Electrónica



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “Uso de la mesa de partes electrónica”, han manifestado en su porcentaje más alto (44.2%) que, casi siempre, se hace uso de la mesa de partes electrónica; habiendo quedado vacío de calificación, en la alternativa “nunca”.

Dimensión No. 03. Uso de redes sociales

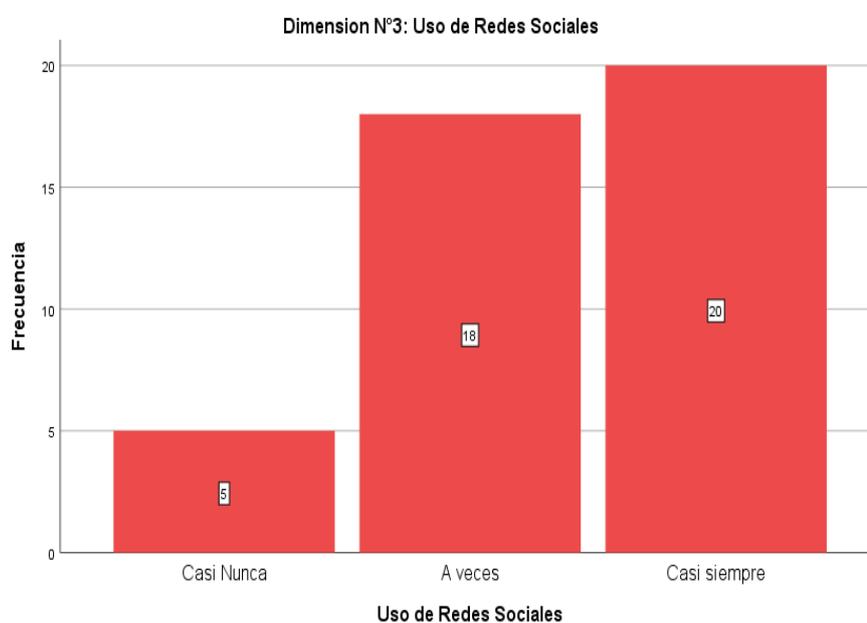
Tabla 7

Dimensión: Uso de redes Sociales

	Frecuencia	%	% acumulado
Casi Nunca	5	11,6	11,6
A veces	18	41,9	53,5
Casi siempre	20	46,5	100,0
Total	43	100,0	

Figura 5

Uso de redes sociales



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión del “Uso de las redes sociales”, han manifestado en su porcentaje más alto (46.5%) que, casi siempre, se hace uso de las redes sociales, habiendo quedado vacío de calificación, las alternativas “nunca” y “siempre”.

Variable dependiente: Eficacia en el servicio judicial

Dimensión 1: Acceso al servicio judicial

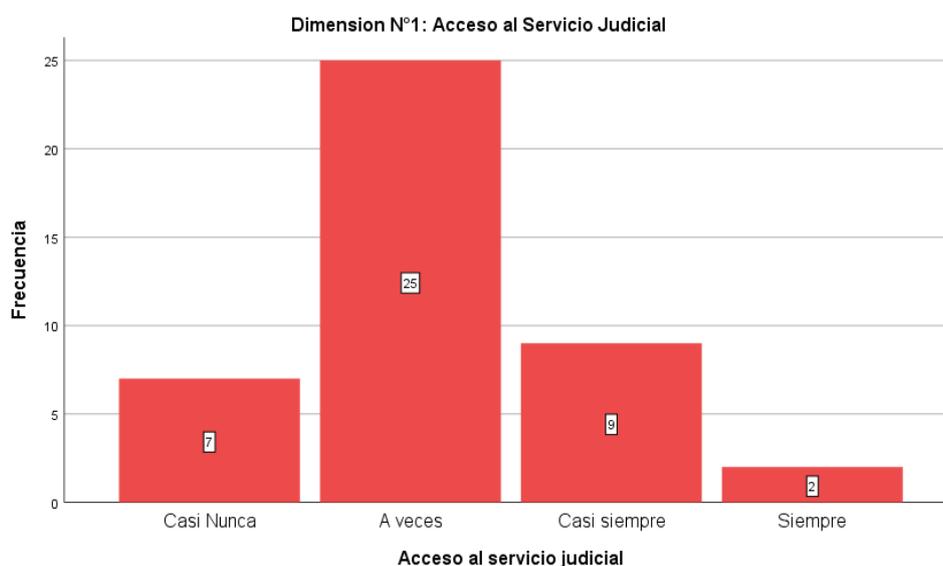
Tabla 8

Acceso al servicio judicial

	Frecuencia	%	% acumulado
Casi Nunca	7	16,3	16,3
Nunca		3	
A veces	25	58,1	74,4
Casi siempre	9	20,9	95,3
Siempre	2	4,7	100,0
Total	43	100,0	

Figura 6

Acceso al servicio judicial



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “Acceso al servicio judicial”, han manifestado en su porcentaje más alto (58.1%) que, a veces, se tiene acceso al servicio judicial entre los trabajadores; habiendo quedado vacío de calificación, la alternativa “nunca”.

Dimensión 2: Efectividad del servicio judicial

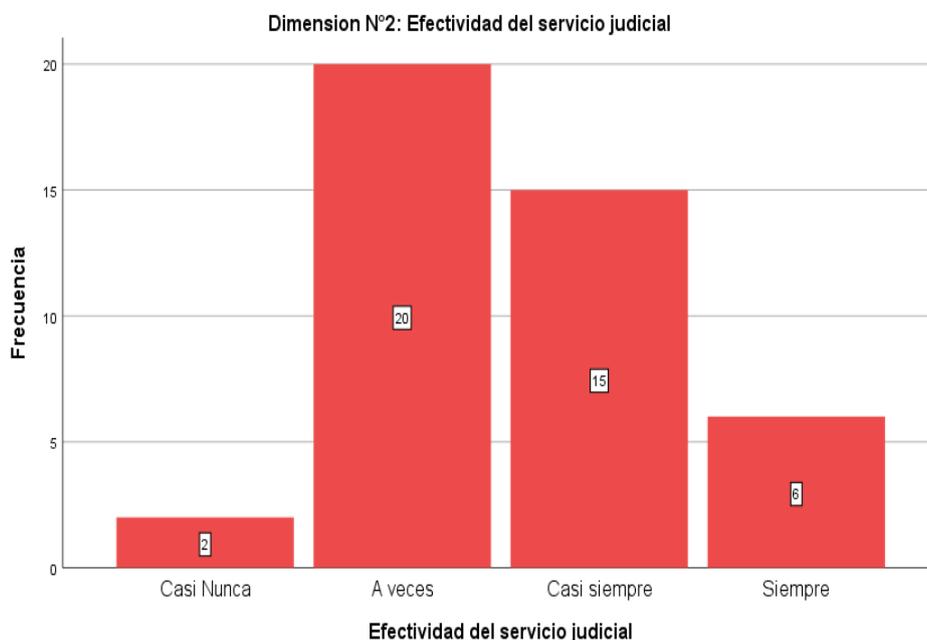
Tabla 9

Dimensión: Efectividad del servicio judicial

	Frecuencia	%	% acumulado
Casi Nunca	2	4,7	4,7
A veces	20	46,5	51,2
Casi siempre	15	34,9	86,0
Siempre	6	14,0	100,0
Total	43	100,0	

Figura 7

Efectividad del servicio judicial



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “Efectividad del servicio judicial”, han manifestado en su porcentaje más alto (46.5%) que, a veces, se hace efectiva el servicio judicial entre los; habiendo quedado vacío de calificación, la alternativa “nunca”.

Dimensión 3. Interacción personalizada con los usuarios

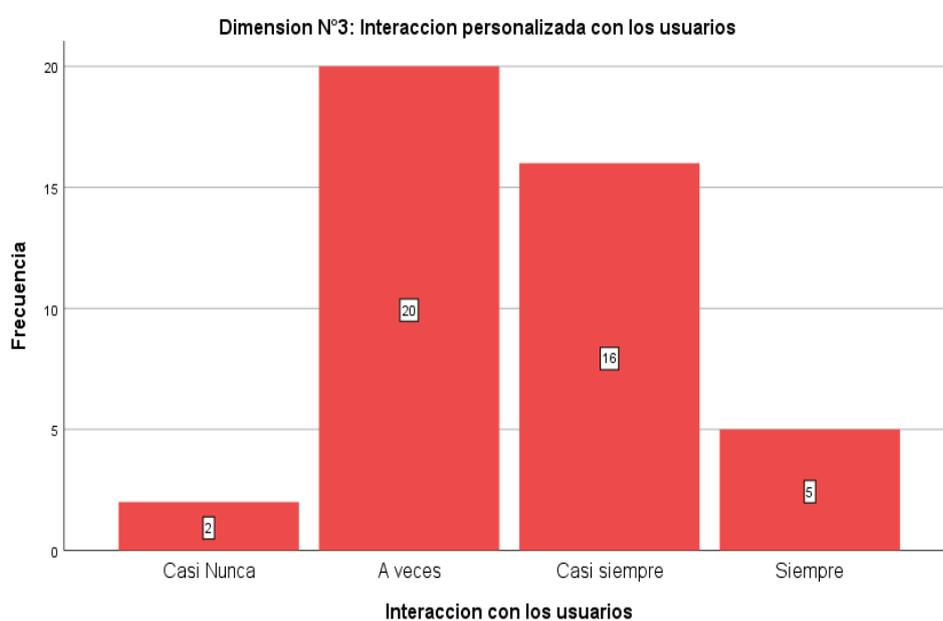
Tabla 10

Interacción personalizada con usuarios

	Frecuencia	%	% acumulado
Casi Nunca	2	4,7	4,7
A veces	20	46,5	51,2
Casi siempre	16	37,2	88,4
Siempre	5	11,6	100,0
Total	43	100,0	

Figura 8

Interacción personalizada con usuarios



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “Interacción personalizada con los usuarios”, han manifestado en su porcentaje más alto (46.5%) que, a veces, se da la Interacción personalizada con los usuarios según trabajadores; habiendo quedado vacío de calificación, la alternativa “nunca”.

4.3. Contrastación de las hipótesis

Hipótesis general

HO: El uso de sistema informático no se relaciona positivamente con la eficacia del servicio en alguna Corte Superior de Justicia en 2023

HA: El uso de sistema informático se relaciona positivamente con la eficacia del servicio judicial en alguna Corte Superior de Justicia en 2023.

Tabla 11

Uso de sistema informático vs eficacia de servicio judicial

Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman

			Variab le Uso del Siste ma Inform ático	Varia ble Efica cia en el servic io judici al
Rho de Spear man	Variable Uso del Sistema Informático	Coeficie nte correlaci onal Sig. de bilaterali dad N	1,000 43	,487** 43
	Variable Eficacia en el servicio judicial	Coeficie nte correlaci onal	,487**	1,000

	Sig. de bilateralidad	,001	.
	N	43	43

Interpretación: De la tabla en referencia se observa que el coeficiente de correlación entre las dos variables, uso del sistema informático y eficacia en el servicio judicial, es 0.487; resultado que verifica la existencia de una asociación positiva entre ambas variables. Además, la prueba nos indica la existencia de una significación bilateral es 0,001; y al ser este valor menor a 0.05 (probabilidad de error), nos permite tomar la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa; en consecuencia, debido a los resultados alcanzados y con un 95% de confianza, se puede afirmar que sí existe una asociación positiva entre ambas variables; lo que, en otras palabras, quiere decir que el uso del sistema informático es eficaz en el servicio judicial de una Corte Superior de Justicia, en 2023.

Hipótesis específica 1

HO: El uso de la plataforma digital no se relaciona positivamente con el acceso al servicio judicial de los usuarios de alguna Corte Superior de Justicia en 2022

HA: El uso de la plataforma digital se relaciona positivamente con el acceso al servicio judicial de alguna Corte Superior de Justicia en 2022

Tabla 12

Uso de Plataforma digital vs Acceso al servicio judicial

Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman.
Hipótesis Específica N°1

			dD igit al	dA cc es o
Rho de Spearman	d Di git al	Coefficiente correlacional	1, 00 0	,3 24 *
		Sig. de bilateralidad	.	,0 34
		N	43	43
	dA cc es o	Coefficiente correlacional	,3 24 *	1, 00 0
		Sig. (bilateral)	,0 34	.
		N	43	43

Interpretación: De la tabla en referencia se observa que los resultados de la asociación o coeficiente de correlación de las dimensiones, uso de la plataforma digital y el acceso al servicio judicial, es 0,324; lo cual indica una asociación casi nula entre ambas variables; y al ser este valor mayor a 0.05 (probabilidad de error), se toma la decisión estadística de rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula; en consecuencia, debido a los resultados obtenidos y con un 95% de confianza, se puede afirmar que la asociación entre las dimensiones aludidas es casi nula; es decir, estadísticamente no existe una asociación positiva entre las dimensiones aludidas.

Hipótesis específica 2

HO: El uso de mesa de partes electrónica no se relaciona positivamente con la efectividad del servicio judicial de alguna Corte Superior de Justicia en 2022

HA: La implementación de mesa de partes electrónica se relaciona positivamente con la efectividad de servicio judicial en alguna Corte Superior de Justicia en 2022

Tabla 13

Mesa de Partes vs Efectividad del servicio judicial

Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman.
Hipótesis Especifica N°2

			d M es a	dEfe ctivi da
Rho de Spearman	dMesa	Coeficiente de correlación	1, 0 0 0	,495 **
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	4 3	43
	dEfecti vidad	Coeficiente de correlación	,4 9 5**	1,00 0
		Sig. (bilateral)	,0 0 1	.
		N	4 3	43

Interpretación: De la tabla en referencia se observa que la asociación o coeficiente de correlación entre las dimensiones, uso de mesa de partes electrónica y efectividad del servicio judicial, es 0,495; lo cual indica una asociación positiva baja entre las dimensiones aludidas. Además, la prueba nos indica que la significación asintótica (bilateral) es 0,001; y al ser este valor menor a 0.05 (probabilidad de error), nos permite tomar la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; en consecuencia, debido a los resultados obtenidos y con 95% de confianza, se

puede afirmar que la asociación entre ambas dimensiones es positiva y significativa.

Hipótesis específica 3

HO: El uso de redes sociales no se relaciona positivamente con la interacción personalizada con los usuarios en alguna Corte Superior de Justicia en 2022

HA: El uso de redes sociales se relaciona positivamente con la interacción personalizada con los usuarios de alguna Corte Superior de Justicia en 2022.

Tabla 14

Redes sociales vs Interacción personalizada

Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman.
Hipótesis Especifica N°2

			d	
			R	dInter
			ed	accio
			es	n
Rho de Spearman	dRe des	Coefficiente correlacional	1,00	,221
		Sig. de bilateralidad	.	,154
		N	43	43
	dInte racci on	Coefficiente correlaciona	,21	1,00
		Sig. de bilateralidad	,154	.
		N	43	43

Interpretación: El coeficiente de asociación o correlación entre las dimensiones, uso de las redes sociales y la relación personalidades con los usuarios, es 0,221, lo cual indica una asociación positiva entre ambas dimensiones. Además, la prueba nos indica la existencia de una significación asintótica (bilateral) de 0,154; y al ser este valor mayor a 0.05 (probabilidad de error), nos permite rechazar estadísticamente la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula; en consecuencia, debido a los resultados obtenidos

y con 95% de confianza, se puede afirmar que no existe la asociación positiva entre las dimensiones aludidas.

V. DISCUSIÓN

Esta etapa del estudio que, si bien es cierto posee mayor “libertad” en cuanto se refiere a su formalización (Escamilla, 2018), sin embargo, debe ser entendida como una actividad rigurosa de autoevaluación crítica que debe hacer el investigador respecto al problema estudiado, proceso que debe comprender desde la concepción del mismo hasta la obtención de los resultados esperados.

Siendo así, en relación al problema y objetivo general que se ha investigado en el presente estudio, sobre la relación existente entre el uso del sistema de información y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, después de aplicar el programa estadístico denominado Correlación Rho de Spearman, se ha demostrado que sí existe una asociación positiva y fuerte entre ambas variables, puesto que el resultado de la correlación aludida resultó 0.487 y la significación bilateral 0.001; y al ser este valor menor a 0.05 (margen de error), se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa o de investigación.

Interpretando en términos más dados al lenguaje común, se debe entender que dicha asociación es “positiva y fuerte” entre las dos variables estudiadas, implica aceptar que una posible posición negativa que podría darse entre ellas, es casi nula, es decir no existe argumento contundente que justifique dicha negatividad, justamente por haber alcanzado en el resultado estadístico una significación bilateral de 0.001; hecho que debe entenderse solo como un “décimo” de asociación negativa. Trasladando esta significancia numérica a la realidad o contexto social en donde se ha realizado el estudio, podemos decir, sin temor a equívoco, que la implementación del sistema informático para optimizar el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, es altamente positiva. Dicho, en otros términos, su implementación ha significado un avance eficaz en la prestación de servicios judiciales especializados entre quienes interactúan al interior de

ella. Situación que obviamente debe ir *in creciendo*, toda vez que según quejas generales que suele escucharse a través de los medios de información o de las mismas versiones cotidianas de quienes hacen uso del servicio, manifiestan siempre su negatividad e, incluso, muestran una actitud de rechazo para quienes tienen a su cargo la gestión administrativa de la institución.

Sin embargo, en otros estudios realizados en contextos de similar naturaleza y organización, los resultados alcanzados no han sido lo mismo sino, más bien, controversiales. Uno de estos casos, a manera de ejemplo, es el estudio realizado por Rivas et al. (2019), quien, después de investigar sobre la importancia que tiene la aplicación de la tecnología de la información (TICs) en la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, obtuvo resultados contrapuestos tal como se resume a grandes rasgos en términos siguientes. En relación a los funcionarios de la entidad encuestada, manifestó que ellos poseían una calificación indiferente de 52%, referente al uso de la tecnología de la información; en cuanto se refiere a su eficiencia, el 71%; los administradores, por su parte, manifestaron en 50% que el programa era deficiente. Resultados que, como se podrá deducir fácilmente, demostraba de modo alarmante y acaso con cierto signo de desdén, sobre las bondades que tiene el sistema informático que se venía aplicando en la gestión institucional antes aludida. Pero, como oposición, hay otros estudios que sí han reconocido y reconocen su importancia funcional, especialmente por lo que ha significado para la actual gestión del sistema judicial. Uno de estos investigadores fue Granados et al. (2021), quienes calificaron al sistema informático como una actividad tecnológica amigable, en tanto que se ajustaba muy bien al principio siguiente: a “mayor implementación y repercusión positiva habrá mayor eficacia en la simplificación administrativa”. Comentario que podría decirse es concordante, como ya se ha demostrado en el apartado precedente, con el resultado obtenido en el presente estudio

Por otro lado, Bocanegra et al. (2020), también manifiesta que el uso e implementación de las TICS en la actividad administrativa de la gestión judicial, ha tenido “un logro y cambio notable”, particularmente en lo que

respecta a la praxis de la notificación electrónica, así como también respecto a los cambios biométricos generados para resolver situaciones concretas del servicio especial. Y más importante aún, es el resultado del estudio alcanzado por Ríos et al. (2020), quienes llegaron a la conclusión que, una adecuada implementación del sistema informático, en lo que respecta a su aplicación sobre el manejo del “expediente judicial electrónico”, brinda una gestión de calidad y garantía a los usuarios que hacen uso del sistema judicial.

Y en cuanto se refiere a estudios realizados a nivel internacional, Triveño et al. (2021), luego de reconocer en su investigación, el impacto positivo que significó la implementación de la informática, manifestó que el uso de este sistema redujo los tiempos en los procesos judiciales, en tanto que amplió las “capacidades de información, control y garantías” procesales. A estos hechos positivos se suma, los resultados de similar contenido alcanzados por investigaciones varias, en las que se reconoce que, la implementación de la tecnología de informática, ha servido como un seguro soporte en la gestión procesal. Se preserva en esta misma dirección los resultados obtenidos en el estudio de Ron et al. (2019), quien también reconoció que. las TICs ya habían ingresado con fuerza impositiva casi en todos los “aspectos sociales, políticos, económicos y jurídicos de la sociedad”; de la misma manera, García et al. (2018), quien también llegó en la conclusión de su estudio, que el uso de las TICs en los procesos administrativos de justicia, ha ayudado y ayuda a alcanzar la reciprocidad de información entre ejecutores, así como también en la particular realización de los trabajos judiciales habituales.

En relación a los resultados alcanzados en el primer objetivo específico, el uso de la plataforma digital y el acceso al servicio judicial, los investigadores Castillo y Jiménez (2019), en el estudio realizado sobre problemas de similar naturaleza jurídica, obtuvieron como resultado que, el uso de la plataforma digital en los procesos y actividades administrativas judiciales, facilitan y viabilizan el “tratamiento automático de la información”, justamente a través del apoyo oportuno y eficaz de una computadora. Similar connotación se colige también de los resultados del estudio de García

(2018), quien manifiesta que la puesta en práctica de la nueva estrategia tecnológica circunscrita en la aplicación de la informática, ha significado dar comienzo a la migración vivencial de expediente físico al expediente electrónico y ser juzgado sin papel. En este mismo nivel se circunscribe también la propuesta de los representantes del hermano país de Bolivia, cuando en la Feria Tecnológica Internacional denominada «Justicia Digital Iberoamericana», propusieron como aporte de la entidad judicial de su país, la implementación del denominado “Buzón Judicial” Campos et al. (2022).

Por lo demás, en lo que respecta al país, respecto al uso de la Tecnología de Información y Comunicación (TIC), se dispone, entre otros, la implementación obligatoria de dicho sistema a través de la Res. No. 16-2019-P-CE-PJ. Lima, en la que se dispone taxativamente, el empleo de las plataformas digitales, con el propósito de llevar a cabo tareas múltiples en función de la naturaleza especializada y particular de sus atribuciones, como entre ellas la “ejecución reuniones laborales, gestiones y/o trámites de orden administrativo, coordinaciones, quienes presiden las Cortes Superiores de Justicia” (Art.1).

Siendo así, en los resultados alcanzados en la presente investigación, así como en otras referencias bibliográficas insertadas con este mismo propósito, se ha confirmado que la implementación y puesta en práctica del sistema informático en las áreas administrativas del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, son positivas en tanto que está generando nuevas aperturas de gestión judicial, a efecto que el usuario pueda encontrar un acceso eficaz al servicio requerido. Hecho que significa aceptar, que la labor administrativa que se viene realizando al interior de la entidad judicial como la actual, en la que se ha contextualizado el estudio, es positiva: Así se ha confirmado, según los resultados alcanzados con aplicación de programas estadísticos correspondientes, también ya aludidos en los párrafos precedentes.

En lo que concierne al segundo objetivo específico, el uso de la mesa partes electrónica y la efectividad del servicio judicial, Castillo y Cerva et al. (2016), en la investigación que realizaron respecto a la implementación del

sistema informático en un servicio judicial específico, manifestaron que el uso de medios tecnológicos, como la mesa de partes electrónica, permitió desarrollar un mejor sistema de “gestión, control y seguimiento de procesos judiciales”. Reconociéndose así, la efectividad del servicio judicial a través de las bondades de la informática. Por su parte, Hernández et al. (2019), después de contrastar los resultados de la investigación realizada sobre la utilidad del uso de las TICs en el servicio judicial, arribó a la conclusión que dicha estrategia había mejorado “los procesos de atención de expedientes” (se refiere a uso de mesa de partes), así como el de compartir la justicia obtenida, justamente por haber estado conectado al sistema informático, para observar *in situ* o en directo, la solución del problema o asunto judicial de particular interés.

Por otro lado, también Granados et al. (2021) reconocen la importancia de la implementación de mesa de partes electrónica, con denominación más vinculada a su acepción informática, es decir, como “mesa de partes virtual”, que en el fondo alude a la misma realidad; y se la define, siguiendo la perspectiva teórica de Alva et al. (2017), como una Unidad de Recepción Documental y Registro. En efecto, su concepción y uso se hace evidente en el mismo sentido y función que tenía antes de convertirse en un medio informático, es decir como mesa de partes presencial. Entonces, la pregunta es ¿en dónde radica su diferencia? Justamente en la implementación de la informática (TICs) para su uso, pero sin alterar su función teórica inicial que poseía anteriormente, tanto en cuanto se refiere a su organización, así como en lo concerniente a la interacción con los usuarios. La diferencia radica pues que esa misma función presencial, por un lado; y la virtual o a distancia, por otra.

Por otro lado, Bocanegra (2020), en el resultado de su estudio considera que la implementación de mesa de partes electrónica, se ha consolidado con el tiempo como un sistema eficaz, en tanto que, en ella, toda persona o empresa que tenga necesidad de su uso, puede recibir de manera electrónica “los avisos y documentos”, como cuando se hace presencialmente en toda administración pública. Esta opción, es justo

reconocerlo, significa pues muchos beneficios a los usuarios, tanto administrativos propiamente dichos, como otros de carácter personal, entre ellos: ahorro de tiempo, de energías, así como el coste que significa todo proceso judicial.

En suma, los resultados positivos aludidos en los párrafos precedentes, coinciden pues con el también positivo resultado obtenido en el estudio que amerita la presente evaluación, respecto a la efectividad que ha significado la implementación de la “mesa de partes electrónica” para ofrecer un mejor servicio dentro del sistema judicial en el que se ha concentrado la ejecución de la presente investigación.

Finalmente, en lo que respecta al tercer objetivo específico, el uso de las redes sociales y la interrelación personalizada con los usuarios, los resultados estadísticos han demostrado la existencia de una asociación negativa débil entre ambas categorías, puesto que la correlación estadística resultó 0,221 y la significación asintótica bilateral 0,154.

Entonces, un elevado porcentaje de resultados obtenidos a través de investigaciones previas, han llegado a conclusiones diversificadas. Por tratarse probablemente de hechos judiciales que no aceptan la implementación de medios de comunicaciones poco comunes, su uso no se tiene organizado en el nivel y magnitud que merece; ya que el uso de dicho medio está predispuesto incluso para casos comunes, rutinarios e indeterminados. Entonces, acaso por esta peculiar situación y compleja instrumentalización, dicha categoría (redes sociales) podría ser investigada desde otras perspectivas metodológicas, concentrándose acaso en nivel cuasi experimental, procedimiento que se implementa especialmente cuando la “asignación aleatoria” de una población extensa, permite comparar el resultado sobre la base de dos grupos de estudio: el experimental y el control, ambos de similar naturaleza (Martínez et al. 2018). El efecto demostraría si la implementación de las “redes Sociales” está orientada a servir como medio útil y efectivo para la comunicación e interrelación efectiva con los usuarios al interior, en este caso, de una Corte Superior de Justicia.

Dicho, en otros términos, si bien es cierto que el uso de las redes sociales se ha masificado en todos los niveles de interacción social, sin embargo, en el caso específico del servicio judicial, debe ser orientado por la misma entidad judicial que corresponde, para servir como medio efectivo de interrelación con el usuario, solo para el tratamiento exclusivo de casos judiciales. Por eso, es innegable no tenerlo en cuenta este principio en su particular implementación, asumido justamente por la amplitud de su uso y efectividad en generar, repetimos, una comunicación directa entre las partes involucradas en un problema judicial determinado.

Por esta razón, Barón, et al. (2020), manifiestan que las redes sociales y entre ellas el Facebook, se constituyen en un proceso informático que hace posible “una comunicación que supera el cara a cara”; es decir, sus efectos van más allá de la simple comunicación directa denominada frente a frente. Siendo así, en las redes sociales se puede expresar de manera sentida y profunda las manifestaciones psicológicas, internas de los interlocutores. Además, el Facebook y otras redes sociales, como el “Twitter, Google meet, LinkedIn, Instagram o TikTok”, no solo permiten compartir información verbal sino también imágenes o vídeos (Stevenson et al., 2018). Hechos que, como se podrá deducir fácilmente, hacen más efectiva la comunicación e interacción personalizada con los usuarios. Por eso, también, dice López, (s.f), que las redes sociales más utilizadas como el Facebook y el Twitter, “tienen la virtud de llegar a todos los usuarios que poseen internet”, a efecto de acceder no solo a mayor información sino también sirva de un medio eficaz de debate para determinar cuál tema debe ser de interés colectiva y, en el caso aludido, en relación a los temas especializados en el rubro de administración y servicio judicial.

Sin embargo, en otros estudios de similar naturaleza, se han dado resultados controversiales, justamente referente al uso de las redes sociales. En este sentido, es patética la investigación realizada por Armaza (2022), de cuyos resultados se deduce, que acaso uno de los problemas por el que no está generando impacto en el servicio judicial, es porque existe limitación o debilidad en su organización y clarificación del uso de las redes sociales. Siendo así, como lo advierte el mismo autor, puede terminar en la generación

de múltiples problemas de salud, como insomnio, estrés o ansiedad ilimitada, dificultando así, repetimos, su uso en el servicio judicial. Hecho que implica pues sistematizar su uso, evitando que no sean para casos exclusivamente judiciales.

Siendo así, la metodología asumida para la ejecución de la presente investigación, aparte de haber respondido a principios y procedimientos científicos, ha sido asequibles tanto en lo que respecta a la recopilación de la información, así como en el procesamiento de la misma, con aporte de programas estadísticos concordantes a la naturaleza particular del problema estudiado. Hecho que garantiza, como es fácil de suponer, la relevancia de los resultados en beneficio del contexto social en el que se ha desarrollado el estudio aludido.

VI. CONCLUSIONES

Primera: La relación entre el uso del sistema informático y la eficacia del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, enunciadas en la formulación del problema general, así como en el objetivo correspondiente, se demostró la existencia de una asociación positiva fuerte la implementación del sistema informático y la calidad de servicio que se viene prestando en el año 2023, en la aludida Corte Superior de Justicia; hecho que puede verificarse en los resultados estadísticos ya explicitados en los párrafos precedente.

Segunda: En relación al uso de la plataforma digital y el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, enunciados en el problema específico 1, así como objetivo específico 1, se ha demostrado que no existe la asociación positiva entre ambas categorías, tal como se ha señalado y se puede verificar en el resultado estadístico correspondiente, en 2023.

Tercera: En relación al uso de la mesa de partes electrónica y la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, enunciados en el problema específico 2 y el objetivo específico 2, respectivamente, se ha

demostrado que no existe una asociación positiva entre ambas dimensiones, tal como se ha señalado y se puede verificar en el resultado estadístico correspondiente, en 2023,

Cuarta: La relación entre el uso de las redes sociales y la interacción personalizadas con los usuarios en una Corte Superior de Justicia, enunciados en el problema específico 3 y objetivo específico 3, se ha demostrado que no existe una asociación positiva fuerte entre ambas variables, tal como se ha señalado y se puede verificar en el resultado estadístico correspondiente, en 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: La dirección o dependencia técnica correspondiente de una Corte Superior de Justicia, debe disponer la organización de campañas de inducción a los colaboradores, con el objetivo optimizar más aún, el manejo positivo de las bondades que tiene el uso del sistema informático, a efecto de alcanzar la eficacia en el servicio judicial en la aludida Corte Superior de Justicia, en 2023.

Segunda: Igualmente, la gestión institucional actual, debe predisponer de más y mejores equipos informáticos, con opciones técnicas avanzadas, a efecto de preservar y ampliar el acceso de los usuarios, al servicio que se viene prestando en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

Tercera: La dependencia o unidad encargada de optimizar la conectividad con el usuario a través de la mesa de partes electrónica, debe disponer de nuevas estrategias de educación e internalización de usuarios y de los mismos colaboradores, respecto a las bondades y múltiples funciones que tiene la informática implementada para alcanzar rápida y oportuna información judicial de su interés en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

Cuarta: Reformular a través del órgano de gestión del Poder Judicial, las políticas de control y uso específicos de las bondades de las redes sociales a efecto de reorientar a la dinamización de una interacción personalizada

con los usuarios, para impulsar la celeridad y simplificación de los trámites administrativos en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

REFERENCIAS

- Aniekwe, Ch. (2021). *Legal Framework for The Use of Information and Communications Technology (ICT) In the Nigerian Justice System: A Call for Review*. <https://www.nigerianjournalsonline.com/index.php/IJOCLEP/article/view/1098>
- Arias, L. (2021). Guide to elaborate the operationalization of variables. *Espacio I+D, Innovación más Desarrollo*, Vol. x, N° 28, <https://espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/view/274/97>
- Armaza, F. (2022). El riesgo del uso excesivo de las redes sociales en los estudiantes de Latinoamérica. *Ciencia y Comunicación*, Vol. 6, N° 13. <https://doi.org/10.1590/SciELOPreprints.5241>
- Acurio, S. (s / f.). *Manual de Manejo de Evidencias Digitales y Entornos Informáticos*. https://www.oas.org/juridico/english/cyb_pan_manual.pdf
- Bahishti, A.A. (2019) A Short Note on Scientific Research Methodologies. *International Journal of Methodology*, 2 (1) p.1-2. <https://doi.org/10.21467/ijm.2.1.6867>
- Barón, M., et al. (2020). Social networks and digital relations, a communication that exceeds the face to face. Colombia: *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 1(1), 123–148. <https://doi.org/10.51660/ripie.v1i1.29>
- Bocanegra, T. (2020). *Implementación de la política pública de tics en el poder judicial: notificación electrónica y control biométrico en los años 2013 al 2016*. [tesis de maestría, Escuela de Postgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17843>
- Berg, J. et al. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo*. OIT. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- Bukirwa, J. & Nanfuka, R. (2020). Utilisation of Library and Information Services in the Judiciary of Uganda. *Regional Journal of Information and Knowledge Management*, 5 (2),39-64. <https://www.ajol.info/index.php/rjikm/article/view/243873/230642>

- Campos, E. (2022). *Las nuevas competencias digitales en el Poder Judicial contribuirán hacer más céleres los juicios*. Pasión por el derecho. <https://lpderecho.pe/nuevas-competencias-digitales-poder-judicial-contribuiran-celeres-juicios/>
- Castaño, D. (2022). *La justicia como servicio digital*. Colombia: Instituto de Ciencia Política Hernán Echavarría Olózaga. <https://icpcolombia.org/newd/wp-content/uploads/2023/01/14.10.22-final-diagramado-Virtual-1.pdf>
- Castillo, D. y Cerva, L. (2016). Sistema de control y seguimiento de procesos judiciales para estudios de abogados utilizando inteligencia de negocios en cloud computing. [tesis de pregrado, USMP Escuela de Derecho de la Universidad San Martín de Porres, Lima, Perú]. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2412/castillo_cerva.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Castillo, M. y Jiménez, J. (2019). Las teorías de aprendizaje, bajo la lupa. *Acción y Reflexión Educativa*, N° 44, <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/226/226955009/index.html> TIC
- Coronado, G. (2012). *Incidencia de las Nuevas Tecnologías en el Proceso Jurisdiccional*. [Tesis de maestría, Universidad de Costa Rica, Facultad de Derecho.] <https://ijj.ucr.ac.cr/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2017/10/Incidencia-de-las-nuevas-tecnolog%C3%ADas-en-el-proceso-jurisdiccional.pdf>
- Crowell, M. (2017). Judicial ethics and social media. School of Government. <https://www.sog.unc.edu/sites/www.sog.unc.edu/files/Judges%20social%20media%20July15.pdf>
- Cruz, M. et al. (2018). Las tecnologías de la información y la comunicación (tic) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación de los estudiantes. *E-Ciencias de la Información* vol.9, n.1, pp.44-59. <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>. Diccionario Collins Build (2022). [Software. https://www.collinsdictionary.com/es/diccionario/ingles/software](https://www.collinsdictionary.com/es/diccionario/ingles/software)

- Farfán, M. y Paiva, E. (2022). Tramitación electrónica de causas. Academia Judicial de Chile. <https://academiajudicial.cl/wp-content/uploads/2022/03/Tramitacion-electronica-de-causas.pdf>
- Guerin, B. (2019). The Use of Participatory and Non-Experimental Research Methods in Behavior Analysis. *Perspectivas*, 9(9), 248-264. doi: <http://dx.doi.org/10.18761/PAC.2018.n2.09>
- Hernández, A. (2019) *Sistema WEB para el Manejo de Indicadores de los Juicios en el Tribunal de Justicia Administrativa*. México: Instituto Tecnológico de Colima. <https://dspace.colima.tecnm.mx/bitstream/handle/123456789/1484/52137%20ANDRES%20HERNANDEZ%2>
- Herrera, S. (2017). *Eficiencia, eficacia y transparencia: pilares de la gestión pública en Colombia*. [tesis de maestría, Universidad Militar Nueva Granada, Bogotá, Colombia]. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16358/HerreraNi%C3%B1oStephanieFernanda2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hiil (2021). *Use of digital technologies in judicial reform and access to justice cooperation*. Hiil Friendriel Justice. <https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2021/11/Hiil-Use-of-digital-technologies-in-judicial-reform-and-access-to-justice-cooperation.pdf>
- Ibekwe, CH. and Onwuatuegwu, CH. (2021). *ICT in the Administration of Justice: Challenges and Prospects for Labour and Productivity*. *NAU.JCPL* Vol. 8 (1) <https://journals.unizik.edu.ng/index.php/jcpl/article/download/646/614/1557>
- Kelsen, H. (2000). *Qué es la justicia Traducido por Leonor Calvera*, Ediciones elaleph.com. www.elaleph.com Recuperado de: <https://abogacia.pe/wp-content/uploads/2020/05/Qu%C3%A9-es-la-Justicia-Hans-Kelsen.pdf>
- García, M. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. *Rev. IUS* vol.12 no.41 Puebla. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133
- Granados, M., Dávila C, y Jiménez, E. (2021). *Propuesta de un Modelo de Mesa de Partes Virtual (MPV) para las Entidades de la Administración Pública*. [Tesis

Maestría, Esan Business]
https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2312/2021_MAGP_18-1_01_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jovanivic, A. y Jovanvic, N. (2018). *Application of information communication technology in the work of judicial authorities*. Conference Proceedings: 2nd International Scientific Conference ITEMA
<https://doi.org/10.31410/itema.2018.91>

Lee, K. (2019). Your honor, on social media: the judicial ethics of bots and bubbles. Nevada Law Journal, Vol. 19 N° 3
<https://scholars.law.unlv.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1794&context=nlj>

Linguee (s/f). *Videoconferencia*. Traductor de DeepL.
https://www.deepl.com/translator//es/en?utm_source=lingueees&utm_medium=linguee&utm_content=banner_translator&il=es#es/en/videoconferencia

López, A. (s/f). *Cómo influyen la filosofía de la comunicación a través de redes sociales*.
<https://cancun.uo.edu.mx/blog/co%CC%81mo-influye-la-filosofi%CC%81a-en-la-comunicacio%CC%81n-trave%CC%81s-de-redes-sociales>

López, I. (2017). Filosofía informática. *Revista Tino*, Vol. 8, N° 3
<https://revista.jovenclub.cu/filosofia-informatica-computer-philosophy/>

Llegado, T. (2022). *La legitimidad del uso de plataformas virtuales en el proceso penal peruano en un estado de excepción* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100864/Llegado_VTDF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, P., Ballester, J. e Ibarra, N. (2018). Estudio cuasi experimental para el análisis del pensamiento crítico. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 20(4), 123-132. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.4.1705>

Mason, E. (2020). *The use of video conferencing in courts*. <https://rm.coe.int/ceeli-institute-the-use-of-video-conferencing-in-courts-by-mr-stephen-/16809f2785>

- Mbafan, C. (2021). *Embracing ICT as an effective tool in legal education and administration of justice in Nigeria*. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/1452-2867-1-SM.pdf>
- Núñez, J. (2021). Innovación digital en el poder judicial en el Perú: aplicación de las nuevas tecnologías transformadoras y disruptivas. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-InnovacionDigitalEnEIPoderJudicialEnEIPeru-8397895.pdf>
- Ortega, S. (2022). *Software para proyectos de investigación*. QUESTIONPRO. <https://www.questionpro.com/blog/es/software-para-proyectos-de-investigacion/>
- Peña, J. (2022). Inteligencia artificial para la seguridad jurídica. Superando el problema de la cognoscibilidad del derecho. *Revista Oficial del Poder Judicial*, No. 14, Vol. 17. Recuperado de: [google.com/search?q=teorías+sobre+informatica+en+poder+judicial&rlz=1C1UUXU_esPE983PE983&biw=1366&bih=657&sxsrf=ALiCzsbtzPip1nDleWLC0fSShRbCWb0wr](https://www.google.com/search?q=teorías+sobre+informatica+en+poder+judicial&rlz=1C1UUXU_esPE983PE983&biw=1366&bih=657&sxsrf=ALiCzsbtzPip1nDleWLC0fSShRbCWb0wr).
- Pezo, C., Armijos, C. y Maridueña, R. (2017). *Filosofía de la Comunicación con enfoque académico*. Ed. Grupo Compás, Guayaquil Ecuador. Recuperado <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/201/1/final-ilovepdf-compressed.pdf>
- Príncipe, G. (2017). *Investigación científica, teoría y metodología*. Lima: Fondo Editorial de la UCV Lima Norte.
- Riascos, S. y Aguilera, A. (2021). *Herramientas TIC como apoyo a la gestión del talento humano*. Columbia. Universidad del Valle. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-4645201100020001121.
- Ríos, A., Enrique, H., Cárdenas, P. y Joshua, E. (2020). *El expediente judicial electrónico como mecanismo de solución de la carga procesal en tiempos de estado de emergencia sanitaria*. Lima: UCV, Facultad de Derecho. Recuperado de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56098/Aira_RHE-Polanco_CEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rivas, A. (2019). *Tecnologías de la Información y Comunicación, la Eficiencia y Transparencia, de la Corte Superior de Justicia de Ayacucho, 2019.* <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/131>

Rivera, H. (2021). *Mesa de partes virtual en el Perú ¿Para qué sirve? ¿Qué es?* <https://perutramite.com/mesa-de-partes-virtual-en-peru-para-que-sirve/>

Resolución administrativa. N.º 016-2019-p-ce-pj. Lima: el peruano, 2019. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-el-uso-de-la-plataforma-virtual-implementada-en-el-resolucion-administrativa-no-016-2019-p-ce-pj-1745>

Resolución Administrativa N.º 000032-2022-CE-PJ. Lima 2022. <https://actualidadpenal.pe/norma/resolucion-administrativa-000032-2022-ce-pj/4777764d-ffa8-442d-87c4-c267e37471a1>

Rodríguez, A. & Pérez, A. (2019). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (82), 175–195. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

Ron, M. (2019). El uso de las Tics en la administración de justicia del siglo XXI. *Revista Carácter*, diciembre 2019, Vol. 7, No.1. <https://www.researchgate.net/publication/338286136> El uso de las Tics en la administracion de justicia del siglo XXI

Rojas, R., Torres, S. y Anchicoque, A. (2022). *Software de gestión de información: una propuesta para contrarrestar una de las causas del problema de congestión judicial...* <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/dictamenlibre/article/view/8822/8720>

Ruiz, H. (2018). *El sistema de videoconferencia en las audiencias judiciales penales del Distrito Judicial de Ventanilla.* UCV: Escuela de Postgrado. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4539/Ruiz_BH_W.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Rudnev, V. y Pechegin, G. (2019). The Impact of the Leading Digital Technologies on Criminal Proceedings: A Case of Video Conferencing. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/125940967.pdf>
- Stevenson, O. et al. (2018). Impact of social media on the Writing Abilities of Ambrose Alli University Undergraduates in Ekpoma-Nigeria. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6758702>
- s/a (2018). Informática, ¿ciencia o arte? [:https://delalgoritmoalcodigo.com/informatica-ciencia-o-arte/](https://delalgoritmoalcodigo.com/informatica-ciencia-o-arte/)
- Stein, J. (2022). What should be included in your very first Gantt Chart? https://www.questionsanswered.net/lifestyle/what-to-include-in-first-gantt-chart?utm_content=params%3Ao%3D740012%26ad%3DdirN%26qo%3Ds erpIndex&ueid
- Tapia, J. (2019). La transversalidad de las tecnologías de información y comunicación en Educación. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-82832019000100006
- Torres, E. (2009). Informática y justicia en el Perú. Lima: *Revista Oficial del Poder Judicial*: Año 3, N.º 5.
- Triveño-Herrera, J. (2021). *Incursión de las tecnologías de la información y la información en la administración de la justicia*. Ecuador: pol. con. (edición núm. 68) vol. 7, no 3. <file:///C:/Users/usuario/Downloads/3845-20425-3-PB.pdf>.
- Vargas, A. y Villalobos, G. (2018). *El uso de plataformas virtuales y su impacto en el proceso de aprendizaje en las asignaturas de las carreras de Criminología y Ciencias Policiales, de la Universidad Estatal a Distancia de Costa Rica*. <https://www.redalyc.org/journal/1941/194154980001/html/>
- Vasconcelos, S.M., Menezes, P., D Ribeiro, M. y Heitman, M. (2020) Rigor científico y ciencia abierta: desafíos éticos y metodológicos en la investigación cualitativa. *Scielo en Perspectiva*, 8,(9) <https://scielo.org/es/2021/02/05/rigor-cientifico-y-ciencia-abierta-desafios-eticos-y-metodologicos-en-la-investigacion-cualitativa/#.ZF0OIHZBzIU>

- Velicogna, M. and Vogdani, M. (2017). *Use of information and communication technologies in Judicial activities*: <https://rm.coe.int/sep-2017-use-of-information-and-communication-technologies-ict-in-judic/16809ebf0a>
- Villavicencio, E. (2018). La importancia de los estudios descriptivos. *Evidencias en Odontología Clínica*, 2(1), 6-7. <http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v2i1.77>
- Yépez, L. (2022). *Nuevos retos de la administración de justicia: el uso de las tecnologías de información y comunicación*. <https://revistas.pj.gob.p/index.php/iusvocatio/article/view/604/805>
- Zambianchi, M. (2020). *Digital technologies and eudaimonic well-being in the emerging adults*. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/22068/24788>
- Zhurkina, O. et al. (2022). *Digitalization of Legal Proceedings: Global Trends*. Recuperado <file:///C:/Users/usuario/Downloads/125954205.pdf>

ANEXOS

Anexo N°01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor / Escala	Instrumento	
Independiente: Uso del sistema informático	Son las modalidades como se aplica el sistema tecnológico en la administración y gestión del poder judicial, los que pueden ser: redes interconectadas en todo el ámbito nacional, bases de datos, expedientes digitalizados, reconstrucción de caso de forma virtual, control biométrico de registros de firmas de procesados y sentenciados, acceso virtual a archivos, video audiencias (Torres, 2019)	Es un proceso de deducción de dimensiones e indicadores, así como la fijación de la medición de la información a través de escala Likert, a efecto de describir variables y contrastar las hipótesis con SPSS 2.5	1. Uso de plataforma digital	*Uso de SINOE. *Uso de Chat Bot *Uso de audio-video	Ordinal / escala Likert: 1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Cuestionario Ítems de 1 a 3	
			2. Implementación de Mesa de partes electrónica	*Digitalización de documentos *Información automática *Fluidez en búsqueda documentos			Ítems de 4 a 6
			3. Uso de las redes sociales	*Uso Facebook *Uso Google meet * Uso del WhatsApp			Ítems de 7 a 9
Dependiente: Eficacia en el servicio judicial	Son actividades para la mejora la atención al público buscando que los usuarios no tengan que desplazarse a las sedes o despachos judiciales para ser atendido (Coronado, 2018).	Es un proceso de deducción de dimensiones e indicadores, así como fijación de la medición de la información a través de escala Likert, a efecto de describir variables y contrastar las hipótesis en SPSS 2.5	1. Acceso al servicio Judicial	*Justicia en tus manos *Interacción con usuarios *solución conflictos en plazo previsto	Ordinal / escala Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ítems 13 a 15	
			2. Efectividad de trámite de procesos judicial	*Celeridad en solución de conflictos *Transparencia *Capacidad operativa		Ítems: 16 a 18	
			3. Interacción personalizada con usuarios	*Ahorro de recursos *Simplificación laboral *Relación individualizada		Total ítems: 18	

Fuente: Elaboración propia sobre base del modelo de H. Sampieri et al (2016)

Anexo N°02: Matriz De consistencia

Título: El uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

Autora: **Br. Linda Mirian Castillo de la Cruz**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>General ¿Cuál es la relación entre el sistema informático y la eficacia en el servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023?</p> <p>Específicos: 1. ¿Cuál es la relación entre el uso de la plataforma digital y el acceso al servicio judicial de los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023 2. ¿Cuál es la relación entre el uso de la mesa de partes electrónica y la efectividad del servicio</p>	<p>General Determinar la influencia del uso de sistema informático y su eficacia del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia en 2023</p> <p>Específicos 1. Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia en 2023 2. Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad</p>	<p>General El uso del sistema informático influye en la eficacia del servicio una Corte Superior de Justicia en 2023.</p> <p>Específicas 1. El uso de la plataforma digital influye en el acceso del servicio en una Corte Superior de Justicia en 2023 2. La implementación de mesa de partes electrónica influye en efectividad del servicio en una Corte Superior de Justicia en 2023.</p>	<p>Independiente: Uso del sistema informático</p> <p><i>Dimensiones:</i> 1. Uso de plataforma digital 2. Uso de mesa de partes electrónica 3. Uso de las redes sociales</p>	<p>Tipo La investigación es aplicada y de enfoque cuantitativo; nivel descriptivo correlacional causal, en tanto que se describe los rasgos observados de las variables de estudio</p> <p>Diseño Corresponde a no experimental y por lo tanto es de carácter transaccional. Cuyo diagrama es:</p> <p style="text-align: center;">OI</p> <p>M= r</p> <p style="text-align: center;">OD</p> <p>Donde: M= es la muestra OI= Observ. V Indep. OD=Oserv. V. Dep.</p>	<p>1. Técnica: La encuesta: para la recogida de información</p> <p>2. Instrumento Cuestionario de preguntas, organizado sobre la base de las variables, dimensiones e indicadores</p> <p>3. Su Aplicación: Previa medición en dos niveles:</p> <p style="text-align: center;">1. Confiabilidad: Con Alfa de Cronbach, cuya fórmula es:</p> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$

<p>judicial a los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023</p> <p>3. ¿Cuál es la relación del uso de las redes sociales y la interacción personalizada con los usuarios según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023?</p>	<p>del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia en 2023</p> <p>3. Determinar la influencia del uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia, en 2023</p>	<p>3. El uso de las redes sociales influye en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia en 2023.</p>	<p><i>V. Dependiente:</i> Eficacia en el servicio judicial</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso al servicio judicial 2. Efectividad del servicio judicial 3. Interacción personalizada con los usuarios 	<p>$r =$ Interrelación de variables</p> <p>Población: Colaboradores de una Corte Superior de Justicia.</p> <p>Muestra estructural: 43 colaboradores de una Corte Superior de Justicia</p> <p>Muestreo: No probabilístico y por lo tanto es intencional, por tratarse de una cantidad que técnicamente no es recomendable dividirla</p>	<p>Donde:</p> <p>$\alpha =$ Alfa $V_t =$ Varianza total $V_i =$ varianza por ítem</p> <p>2. Validez contenido: Con juicio de expertos.</p> <p>3. Procesamiento de datos: con Programa SPSS y para contrastar hipótesis: Chi cuadrado de Pearson</p>
--	---	--	---	--	--

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°03. Instrumentos

CONTENIDO DEL CUESTIONARIO

Escala de medición: 5: Siempre 2: Casi nunca
 4: Casi siempre 1: nunca
 3: A veces

V. Independiente: Uso del sistema informático					
Dim. 01. <i>Uso de plataforma digital</i>	5	4	3	2	1
1. ¿Se utiliza el Sinoe para dar información a los usuarios sobre su expediente judicial?					
2. ¿Se emplea el chatbot para intercambiar información con los usuarios?					
3. ¿Se emplea el audio-video para instruir a usuarios sobre su caso judicial?					
Dim. 02. Implementación de mesa de partes electrónica					
4. ¿Con la digitalización de documentos se agilizó los trámites judiciales?					
5. ¿Una vez registrado el expediente y escritos es automática la información en el SIJ?					
6. ¿La virtualidad ha significado fluidez en la búsqueda expedientes judiciales?					
Dim. 03. <i>Uso de las redes sociales</i>					
7. ¿Se usa el Facebook para transmitir en vivo casos controversiales?					
8. ¿Se aplica el Google meet para la ejecución de las audiencias en tiempo real?					
9. ¿Se utiliza el whatsApp para brindar información a los usuarios?					
V. Dependiente: Eficacia del servicio judicial					
Dim. 01. <i>Acceso al servicio judicial</i>					
10. ¿En la gestión se está aplicando el principio de "justicia en tus manos"?					
11. ¿El Sistema Integral de expedientes Judiciales facilita brindar información oportuna a los usuarios?					
12. ¿Los procesos judiciales se resuelven en plazo de ley gracias a la virtualidad?					
Dim. 02. <i>Efectividad de trámite de procesos judiciales</i>					
13. ¿Se ha acelerado la solución de procesos judiciales con la virtualidad?					
14. ¿Con el uso de las TICs se ha hecho transparente la aplicación de los procedimientos judiciales?					
15. ¿Ha mejorado la capacidad operativa de los colaboradores con el uso de la informática?					
Dim. 03. <i>Interacción personalizada con usuarios</i>					
16. ¿La aplicación de la informática ha significado ahorro de recursos para los usuarios?					
17. ¿Se percibe que la virtualidad ha simplificado el trabajo judicial?					
18. ¿La virtualidad ha facilitado la interacción con los usuarios para solucionar sus conflictos judiciales?					

Anexo N°04. Certificado de expertos

Anexo 2 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

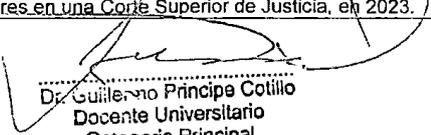
Nombre del juez:	Guillermo Príncipe Cotillo	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clnica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de investigación científica	
Institución donde labora:	UCV- Lima	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Uso del sistema informático y eficacia en el servicio judicial
Autor:	Linda Mirian Castillo Santa Cruz
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable: Uso del sistema informático, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores; la segunda variable es eficacia en el servicio judicial, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores haciendo un total de 18 preguntas. El objetivo es Determinar la relación entre el sistema informático y su eficacia en el servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023.


Dr. Guillermo Príncipe Cotillo
Docente Universitario
Categoría Principal

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Uso de sistema Informático	Uso de plataforma digital	Mecanismo o software que asegura el cumplimiento de la función pública.
	Uso de Mesa de partes electrónica	Permite la presentación, en tiempo real, de documentos a los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial.
	Uso de las redes sociales	Las estructuras son creadas en Internet por individuos o grupos que se unen en base a intereses o valores comunes.
Eficacia en el servicio judicial	Acceso al servicio administrativo	Son actividades administrativas que tienen por objeto satisfacer las necesidades de los usuarios
	Efectividad del servicio judicial	capacidad de conseguir lo que se propone en el tiempo indicado
	Interacción personalizada con usuarios	El tiempo que pasan con su página web o la pantalla de su aplicación en primer plano.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio elaborado por Linda Mirian Castillo Santa Cruz el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente


 Dr. Guillermo Principe Cotillo
 Docente Universitario
 Categoría Principal

Dimensiones del instrumento: Uso del sistema informático

- Primera dimensión: **Uso de plataforma digital**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

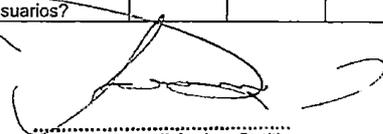
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de SINOE	¿Se utiliza el SINOE para dar información a los usuarios sobre su expediente judicial?	4	4	4	
Uso de Chat Bot	¿Se emplea el chatbot para intercambiar información con los usuarios?	4	4	4	4
Uso de audio-video	¿Se emplea el audio-video para instruir a usuarios sobre su caso judicial?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Implementación de mesa de partes electrónica**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Digitalización de documentos.	¿Con la digitalización de documentos se agilizó los trámites judiciales?	4	4	4	
Información automática	¿Una vez registrado el expediente y escritos es automática la información en el SIJ?	4	4	4	
Fluidez en búsqueda documentos	¿La virtualidad ha significado fluidez en la búsqueda expedientes judiciales?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Uso de las redes sociales**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso Facebook	¿Se usa el Facebook para transmitir en vivo casos controversiales?	4	4	4	
Uso Google meet	¿Se aplica el Google meet para la ejecución de las audiencias en tiempo real?	4	4	4	
Uso del WhatsApp	¿Se utiliza el whatsapp para brindar información a los usuarios?	4	4	4	


 Dr. Guillermo Principe Cotillo
 Docente Universitario
 Categoría Principal

Dimensiones del instrumento: Eficacia del servicio judicial

- Primera dimensión: **Acceso al servicio judicial**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

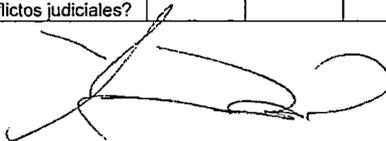
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Justicia en tus manos	¿En la gestión se está aplicando el principio de "justicia en tus manos"?	4	4	4	
Interacción con usuarios	¿El Sistema Integral de expedientes Judiciales facilita brindar información oportuna a los usuarios?	4	4	4	
solución conflictos en plazo previsto	¿Los procesos judiciales se resuelven en plazo de ley gracias a la virtualidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Efectividad de trámite de procesos judiciales**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Celeridad en solución de conflictos	¿Se ha acelerado la solución de procesos judiciales con la virtualidad?	4	4	4	
Transparencia	¿Con el uso de las TICs se ha hecho transparente la aplicación de los procedimientos judiciales?	4	4	4	
Capacidad operativa	¿Ha mejorado la capacidad operativa de los colaboradores con el uso de la informática?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Interacción personalizada con usuarios**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorro de recursos	¿La aplicación de la informática ha significado ahorro de recursos para los usuarios?	4	4	4	
Simplificación laboral	¿Se percibe que la virtualidad ha simplificado el trabajo judicial?	4	4	4	
Relación individualizada	¿La virtualidad ha facilitado la interacción con los usuarios para solucionar sus conflictos judiciales?	4	4	4	



Dr. Guillermo Principe Cotillo
Docente Universitario
Categoría Principal

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la presente investigación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Keceth Palma Juzga.	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Especialista de Juzgado	
Institución donde labora:	Poder Judicial	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023".
Autor:	Linda Mirian Castillo Santa Cruz
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable Uso del sistema informático, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores, la segunda variable es eficacia en el servicio judicial, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores haciendo un total de 18 preguntas, el objetivo es Determinar la relación entre el sistema informático y su eficacia en el servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Uso de sistema Informático	Uso de plataforma digital	Mecanismo o software que asegura el cumplimiento de la función pública.
	Uso de Mesa de partes electrónica	Permite la presentación, en tiempo real, de documentos a los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial.
	Uso de las redes sociales	Las estructuras son creadas en Internet por individuos o grupos que se unen en base a intereses o valores comunes.
Eficacia en el servicio judicial	Acceso al servicio administrativo	Son actividades administrativas que tienen por objeto satisfacer las necesidades de los usuarios
	Efectividad del servicio judicial	capacidad de conseguir lo que se propone en el tiempo indicado
	Interacción personalizada con usuarios	El tiempo que pasan con su página web o la pantalla de su aplicación en primer plano.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio elaborado por Linda Mirian Castillo Santa Cruz el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Uso del sistema informático

- Primera dimensión: **Uso de plataforma digital**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

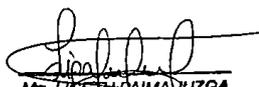
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de SINOE	¿Se utiliza el SINOE para dar información a los usuarios sobre su expediente judicial?	4	4	4	
Uso de Chat Bot	¿Se emplea el chatbot para intercambiar información con los usuarios?	4	4	4	
Uso de audio-video	¿Se emplea el audio-video para instruir a usuarios sobre su caso judicial?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Implementación de mesa de partes electrónica**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Digitalización de documentos.	¿Con la digitalización de documentos se agilizó los trámites judiciales?	4	4	4	
Información automática	¿Una vez registrado el expediente y escritos es automática la información en el SJJ?	4	4	4	
Fluidez en búsqueda documentos	¿La virtualidad ha significado fluidez en la búsqueda expedientes judiciales?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Uso de las redes sociales**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso Facebook	¿Se usa el Facebook para transmitir en vivo casos controversiales?	4	4	4	
Uso Google meet	¿Se aplica el Google meet para la ejecución de las audiencias en tiempo real?	4	4	4	
Uso del WhatsApp	¿Se utiliza el whatsapp para brindar información a los usuarios?	4	4	4	


Mg. D. BERTHA PALMA VIZGA
ABOGADA
 BNI N°-47530405

Dimensiones del instrumento: Eficacia del servicio judicial

- Primera dimensión: **Acceso al servicio judicial**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

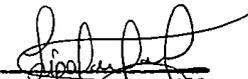
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Justicia en tus manos	¿En la gestión se está aplicando el principio de "justicia en tus manos"?	4	4	4	
Interacción con usuarios	¿El Sistema Integral de expedientes Judiciales facilita brindar información oportuna a los usuarios?	4	4	4	
solución conflictos en plazo previsto	¿Los procesos judiciales se resuelven en plazo de ley gracias a la virtualidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Efectividad de trámite de procesos judiciales**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Celeridad en solución de conflictos	¿Se ha acelerado la solución de procesos judiciales con la virtualidad?	4	4	4	
Transparencia	¿Con el uso de las TICs se ha hecho transparente la aplicación de los procedimientos judiciales?	4	4	4	
Capacidad operativa	¿Ha mejorado la capacidad operativa de los colaboradores con el uso de la informática?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Interacción personalizada con usuarios**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorro de recursos	¿La aplicación de la informática ha significado ahorro de recursos para los usuarios?	4	4	4	
Simplificación laboral	¿Se percibe que la virtualidad ha simplificado el trabajo judicial?	4	4	4	
Relación individualizada	¿La virtualidad ha facilitado la interacción con los usuarios para solucionar sus conflictos judiciales?	4	4	4	


 Mg. LICETIA JUIZA
ABOGADA
 DNI N° 47530405

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2019 Fecha egreso: 01/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	ABOGADO Fecha de diploma: 06/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Fecha de diploma: 23/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/05/2012 Fecha egreso: 19/02/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN <i>PERU</i>

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la presente investigación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juana Gissela López Jávila	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social <input checked="" type="checkbox"/>
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Especialista de Juzgado	
Institución donde labora:	Poder Judicial.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023".
Autor:	Linda Mirian Castillo Santa Cruz
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable Uso del sistema informático, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores, la segunda variable es eficacia en el servicio judicial, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores haciendo un total de 18 preguntas, el objetivo es Determinar la relación entre el sistema informático y su eficacia en el servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Uso de sistema Informático	Uso de plataforma digital	Mecanismo o software que asegura el cumplimiento de la función pública.
	Uso de Mesa de partes electrónica	Permite la presentación, en tiempo real, de documentos a los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial.
	Uso de las redes sociales	Las estructuras son creadas en Internet por individuos o grupos que se unen en base a intereses o valores comunes.
Eficacia en el servicio judicial	Acceso al servicio administrativo	Son actividades administrativas que tienen por objeto satisfacer las necesidades de los usuarios
	Efectividad del servicio judicial	capacidad de conseguir lo que se propone en el tiempo indicado
	Interacción personalizada con usuarios	El tiempo que pasan con su página web o la pantalla de su aplicación en primer plano.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio elaborado por Linda Mirian Castillo Santa Cruz el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Uso del sistema informático

- Primera dimensión: **Uso de plataforma digital**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de SINOE	¿Se utiliza el SINOE para dar información a los usuarios sobre su expediente judicial?	4	4	4	
Uso de Chat Bot	¿Se emplea el chatbot para intercambiar información con los usuarios?	4	4	4	
Uso de audio-video	¿Se emplea el audio-video para instruir a usuarios sobre su caso judicial?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Implementación de mesa de partes electrónica**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Digitalización de documentos.	¿Con la digitalización de documentos se agilizó los trámites judiciales?	4	4	4	
Información automática	¿Una vez registrado el expediente y escritos es automática la información en el SIJ?	4	4	4	
Fluidez en búsqueda documentos	¿La virtualidad ha significado fluidez en la búsqueda expedientes judiciales?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Uso de las redes sociales**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso Facebook	¿Se usa el Facebook para transmitir en vivo casos controversiales?	4	4	4	
Uso Google meet	¿Se aplica el Google meet para la ejecución de las audiencias en tiempo real?	4	4	4	
Uso del WhatsApp	¿Se utiliza el whatsapp para brindar información a los usuarios?	4	4	4	


 Mg. JUANA GISELA LOPEZ DAVILA
 ABOGADA
 D.I.N. 45795021

Dimensiones del instrumento: Eficacia del servicio judicial

- Primera dimensión: **Acceso al servicio judicial**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

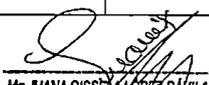
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Justicia en tus manos	¿En la gestión se está aplicando el principio de "justicia en tus manos"?	4	4	4	
Interacción con usuarios	¿El Sistema Integral de expedientes Judiciales facilita brindar información oportuna a los usuarios?	4	4	4	
solución conflictos en plazo previsto	¿Los procesos judiciales se resuelven en plazo de ley gracias a la virtualidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Efectividad de trámite de procesos judiciales**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Celeridad en solución de conflictos	¿Se ha acelerado la solución de procesos judiciales con la virtualidad?	4	4	4	
Transparencia	¿Con el uso de las TICs se ha hecho transparente la aplicación de los procedimientos judiciales?	4	4	4	
Capacidad operativa	¿Ha mejorado la capacidad operativa de los colaboradores con el uso de la informática?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Interacción personalizada con usuarios**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorro de recursos	¿La aplicación de la informática ha significado ahorro de recursos para los usuarios?	4	4	4	
Simplificación laboral	¿Se percibe que la virtualidad ha simplificado el trabajo judicial?	4	4	4	
Relación individualizada	¿La virtualidad ha facilitado la interacción con los usuarios para solucionar sus conflictos judiciales?	4	4	4	


 Mg. MARIANA GISELA LÓPEZ CÁRULA
 ABOGADA
 DNI N° 45795021

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
LÓPEZ DÁVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	MAESTRA EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
LÓPEZ DÁVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/03/2015 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LOPEZ DAVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	ABOGADA Fecha de diploma: 10/10/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LOPEZ DAVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 16/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo 2 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la presente investigación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Grecia Velasquez Pintado	
Grado profesional:	Maestría <input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input checked="" type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clinica ()	Social <input checked="" type="checkbox"/>
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Relatora en la Sala Penal.	
Institución donde labora:	Poder Judicial.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años <input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. **Propósito de la evaluación:**
Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Uso del sistema informático y su eficacia en el servicio judicial en una Corte Superior de Justicia, 2023".
Autor:	Linda Mirian Castillo Santa Cruz
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable Uso del sistema informático, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores, la segunda variable es eficacia en el servicio judicial, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores haciendo un total de 18 preguntas, el objetivo es Determinar la relación entre el sistema informático y su eficacia en el servicio judicial según los trabajadores en una Corte Superior de Justicia, en 2023.

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Uso de sistema Informático	Uso de plataforma digital	Mecanismo o software que asegura el cumplimiento de la función pública.
	Uso de Mesa de partes electrónica	Permite la presentación, en tiempo real, de documentos a los órganos jurisdiccionales del Poder Judicial.
	Uso de las redes sociales	Las estructuras son creadas en Internet por individuos o grupos que se unen en base a intereses o valores comunes.
Eficacia en el servicio judicial	Acceso al servicio administrativo	Son actividades administrativas que tienen por objeto satisfacer las necesidades de los usuarios
	Efectividad del servicio judicial	capacidad de conseguir lo que se propone en el tiempo indicado
	Interacción personalizada con usuarios	El tiempo que pasan con su página web o la pantalla de su aplicación en primer plano.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio elaborado por Linda Mirian Castillo Santa Cruz el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente



 SECRETARÍA GENERAL
 Poder Judicial
 Dr. Domingo
 D.N. N° 40928010

Dimensiones del instrumento: Uso del sistema informático

- Primera dimensión: **Uso de plataforma digital**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de SINOE	¿Se utiliza el SINOE para dar información a los usuarios sobre su expediente judicial?	4	4	4	
Uso de Chat Bot	¿Se emplea el chatbot para intercambiar información con los usuarios?	4	4	4	
Uso de audio-video	¿Se emplea el audio-video para instruir a usuarios sobre su caso judicial?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Implementación de mesa de partes electrónica**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Digitalización de documentos.	¿Con la digitalización de documentos se agilizó los trámites judiciales?	4	4	4	
Información automática	¿Una vez registrado el expediente y escritos es automática la información en el SIJ?	4	4	4	
Fluidez en búsqueda documentos	¿La virtualidad ha significado fluidez en la búsqueda expedientes judiciales?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Uso de las redes sociales**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso Facebook	¿Se usa el Facebook para transmitir en vivo casos controversiales?	4	4	4	
Uso Google meet	¿Se aplica el Google meet para la ejecución de las audiencias en tiempo real?	4	4	4	
Uso del WhatsApp	¿Se utiliza el whatsapp para brindar información a los usuarios?	4	4	4	


 GRECIA VELÁZQUEZ PINTADO
 Mag. Cost. P. Pública
 Dra. Director
 DNI N° 45929010

Dimensiones del instrumento: Eficacia del servicio judicial

- Primera dimensión: **Acceso al servicio judicial**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia del uso de la plataforma digital en el acceso al servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Justicia en tus manos	¿En la gestión se está aplicando el principio de "justicia en tus manos"?	4	4	4	
Interacción con usuarios	¿El Sistema Integral de expedientes Judiciales facilita brindar información oportuna a los usuarios?	4	4	4	
solución conflictos en plazo previsto	¿Los procesos judiciales se resuelven en plazo de ley gracias a la virtualidad?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Efectividad de trámite de procesos judiciales**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de la implementación de la mesa de partes electrónica la efectividad del servicio judicial en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Celeridad en solución de conflictos	¿Se ha acelerado la solución de procesos judiciales con la virtualidad?	4	4	4	
Transparencia	¿Con el uso de las TICs se ha hecho transparente la aplicación de los procedimientos judiciales?	4	4	4	
Capacidad operativa	¿Ha mejorado la capacidad operativa de los colaboradores con el uso de la informática?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Interacción personalizada con usuarios**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia el uso de las redes sociales en la interacción personalizada con los usuarios en una Corte Superior de Justicia.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ahorro de recursos	¿La aplicación de la informática ha significado ahorro de recursos para los usuarios?	4	4	4	
Simplificación laboral	¿Se percibe que la virtualidad ha simplificado el trabajo judicial?	4	4	4	
Relación individualizada	¿La virtualidad ha facilitado la interacción con los usuarios para solucionar sus conflictos judiciales?	4	4	4	


 GRECIA VELAZQUEZ PINTADO
 Mg. Gestión Pública
 Dirección de
 DNI N° 4592900

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
VELÁSQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	Doctora en Derecho Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 31/01/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
VELÁSQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/06/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VELASQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	ABOGADA Fecha de diploma: 09/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VELASQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo N°05. Examen de confiabilidad (prueba piloto)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	88,2
	Excluido ^a	2	11,8
	Total	17	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,912	18

Anexo N°06. Tabulación de cuestionario.

Encuestados	Preg. 1	Preg. 2	Preg. 3	Preg. 4	Preg. 5	Preg. 6	Preg. 7	Preg. 8	Preg. 9	Preg. 10	Preg. 11	Preg. 12	Preg. 13	Preg. 14	Preg. 15	Preg. 16	Preg. 17	Preg. 18
1	1	1	1	3	3	3	3	4	5	4	3	3	2	3	3	2	3	3
2	2	3	1	4	5	5	3	5	2	2	4	3	4	4	3	4	3	4
3	2	3	1	4	5	5	3	5	2	2	4	3	4	4	3	4	1	4
4	5	1	1	5	4	4	3	5	5	1	3	2	3	1	4		4	3
5	1	1	1	5	5	5	1	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5
6	5	1	3	5	4	5	3	5	5	1	5	4	5	4	4	5	4	5
7	5	1	1	5	2	5	2	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	5
8	1	1	1	4	5	4	1	5	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4
9	1	1	5	5	4	5	3	5	5	2	5	4	5	5	5	4	4	4
10	1	1	1	4	5	4	1	5	1	1	5	5	5	4	2	5	3	3
11	1	1	1	5	4	4	1	5	1	5	5	4	3	3	3	3	3	3
12	1	1	1	5	5	5	5	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
13	1	1	1	5	3	5	1	5	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	1	1	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2
15	1	1	1	5	1	5	3	5	1	1	5	4	5	4	3	1	3	3
16	1	1	1	4	1	2	1	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3
17	5	4	1	5	5	5	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
18	1	4	2	5	5	5	2	4	3	3	3	2	5	3	3	4	4	3
19	2	1	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2
20	5	2	1	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
21	1	1	3	5	5	4	1	5	1	1	5	3	3	4	4	5	4	3
22	3	2	2	4	3	4	2	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	3
23	4	3	5	5	5	5	4	4	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3
24	5	1	1	3	4	4	2	5	4	1	5	4	4	2	3	4	4	3
25	1	1	2	3	4	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
26	3	1	1	3	5	4	1	5	5	1	5	4	4	4	4	4	4	4
27	4	2	1	5	5	5	1	5	4	1	5	4	4	5	5	5	5	5
28	4	1	1	5	5	5	3	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
29	1	1	1	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
30	1	1	1	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
31	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
32	4	1	1	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3
33	1	1	3	5	5	5	1	5	4	3	3	2	3	2	4	4	5	4
34	3	1	1	4	5	4	1	5	3	2	4	3	3	2	4	3	3	3
35	4	1	1	5	5	4	1	5	3	1	4	2	3	2	3	4	3	3
36	2	1	3	3	4	4	1	4	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3
37	2	1	3	3	4	4	1	4	4	2	4	2	3	2	3	3	3	3
38	1	1	1	3	3	4	3	4	5	2	3	3	2	3	3	2	3	3
39	2	3	1	3	5	5	3	5	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4
40	2	3	1	4	5	5	3	5	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3
41	2	1	1	4	4	4	1	2	3	1	3	2	3	2	3	3	4	3
42	2	3	2	4	5	4	1	4	4	1	4	2	2	2	3	4	3	3
43	1	1	2	3	4	4	1	4	3	3	4	2	2	2	3	4	3	3