



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

**Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión
de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho &
Asociados en Tarapoto – San Martín 2018**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniero de Sistemas

AUTOR:

Gavancho León, Jordi (orcid.org/0000-0003-1755-2365)

ASESOR:

Mg. Callacna Ponce, Luis Gibson (orcid.org/0000-0002-6021-054)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas información y comunicaciones

TARAPOTO – PERÚ

2018

Dedicatoria

A mis hijos que son mi motor y motivo de mi día a día.

Agradecimiento

Agradezco a todos los docentes que nunca desistieron en sus enseñanzas, aun sin importar que muchas veces no se prestaba la debida atención en clases, ellos continuaron depositando su confianza en nosotros los alumnos de la Escuela de Ingeniería de Sistemas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	90
VI. CONCLUSIONES	94
VII. RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS	96
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1- pre test	18
Tabla 2 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 – pre test.....	19
Tabla 3 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 – pre test.....	19
Tabla 4 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 1 – pre test.....	20
Tabla 5 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 2 – pre test.....	20
Tabla 6 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 3 – pre test.....	21
Tabla 7 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 4 – pre test.....	22
Tabla 8 Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 1 – pre test	22
Tabla 9 Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 2 – pre test	23
Tabla 10 Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 3 – pre test	23
Tabla 11 Cantidad de clientes pregunta 1 – pre test.....	24
Tabla 12 Cantidad de clientes pregunta 2 – pre test.....	24
Tabla 13 Cantidad dge clientes pregunta 3 – pre test.....	25
Tabla 14 Control de documentos recibidos pregunta 1 – pre test.....	25
Tabla 15 Control de documentos recibidos pregunta 2 – pre test.....	26
Tabla 16 Control de documentos recibidos pregunta 3 – pre test.....	26
Tabla 17 Control de documentos recibidos pregunta 3 – pre test.....	27
Tabla 18 Control de audiencias o actividades pregunta 1 – pre test.....	27
Tabla 19 Control de audiencias o actividades pregunta 2 – pre test.....	28
Tabla 20 Control de audiencias o actividades pregunta 3 – pre test.....	28
Tabla 21 Número de procesos judiciales pregunta 1 – pre test.....	29
Tabla 22 Número de procesos judiciales pregunta 2 – pre test.....	29
Tabla 23 Número de procesos judiciales pregunta 2 – pre test.....	30
Tabla 24 Control de plazos pregunta 1 – pre test.....	31
Tabla 25 Control de plazos pregunta 2 – pre test.....	31
Tabla 26 Control de plazos pregunta 3 – pre test.....	32

Tabla 27 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1 pre test - Clientes	33
Tabla 28 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 pre test - Clientes	33
Tabla 29 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 pre test - Clientes	34
Tabla 30 Control de documentos recibidos judiciales pregunta 1 pre test - Clientes	34
Tabla 31 Control de documentos recibidos judiciales pregunta 2 pre test - Clientes	35
Tabla 32 Control de documentos recibidos judiciales pregunta 3 pre test - Clientes	35
Tabla 33 Control de documentos recibidos judiciales pregunta 4 pre test - Clientes	36
Tabla 34 Control de audiencias o actividades pregunta 1 pre test - Clientes	36
Tabla 35 Control de audiencias o actividades pregunta 2 pre tes Clientes	37
Tabla 36 Control de audiencias o actividades pregunta 3 pre test - Clientes	37
Tabla 37 Control de plazos pregunta 1 pre test - Clientes	38
Tabla 38 Control de plazos pregunta 2 pre test - Clientes	39
Tabla 39 Control de plazos pregunta 3 pre test - Clientes	39
Tabla 40 Cronograma	52
Tabla 41 Resumen Retroalimentación	52
Tabla 42 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1 post test.....	54
Tabla 43 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 post test.....	55
Tabla 44 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 post test.....	55
Tabla 45 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 1 post test	56
Tabla 46 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 2 post test	57
Tabla 47 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 3 post test	57
Tabla 48 Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 3 post test	58
Tabla 49 Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 1 post test.....	59
Tabla 50 Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 2 post test.....	59
Tabla 51 Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 3 post test.....	60

Tabla 52 Cantidad de clientes pregunta 1 post test	61
Tabla 53 Cantidad de clientes pregunta 1 post test	61
Tabla 54 Cantidad de clientes pregunta 3 post test	62
Tabla 55 Control de documentos recibidos pregunta 1 post test.....	62
Tabla 56 Control de documentos recibidos pregunta 2 post test.....	63
Tabla 57 Control de documentos recibidos pregunta 3 post test.....	63
Tabla 58 Control de documentos recibidos pregunta 3 post test.....	64
Tabla 59 Control de audiencias o actividades pregunta 1 post test	64
Tabla 60 Control de audiencias o actividades pregunta 2 post test	65
Tabla 61 Control de audiencias o actividades pregunta 3 post test	65
Tabla 62 Número de procesos judiciales pregunta 1 post test.....	66
Tabla 63 Número de procesos judiciales pregunta 2 post test.....	67
Tabla 64 Número de procesos judiciales pregunta 3 post test.....	67
Tabla 65 Control de plazos judiciales pregunta 1 post test	68
Tabla 66 Control de plazos judiciales pregunta 2 post test	68
Tabla 67 Control de plazos judiciales pregunta 3 post test	69
Tabla 68 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1 post test - clientes	70
Tabla 69 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 post test - clientes	70
Tabla 70 Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 post test - clientes	71
Tabla 71 Control de documentos recibidos pregunta 1 post test - clientes	72
Tabla 72 Control de documentos recibidos pregunta 1 post test - clientes	72
Tabla 73 Control de documentos recibidos pregunta 3 post test - clientes	73
Tabla 74 Control de documentos recibidos pregunta 4 post test - clientes	73
Tabla 75 Control de audiencias o actividades pregunta 1 post test - clientes	74
Tabla 76 Control de audiencias o actividades pregunta 2 post test - clientes	74
Tabla 77 Control de audiencias o actividades pregunta 3 post test - clientes	75
Tabla 78 Control de plazos pregunta 1 post test - clientes.....	76
Tabla 79 Control de plazos pregunta 2 post test - clientes.....	76

Tabla 80 Control de plazos pregunta 3 post test - clientes.....	77
Tabla 81 Contrastación Gestión de procesos judiciales.....	78
Tabla 82 Ponderación de la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución (Pre-Test).....	83
Tabla 83 Ponderación de la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución. (Post-Test)	84
Tabla 84 Contrastación Pre-Test y Post-Test para la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución.	86

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de la Base de Datos	41
Figura 2 Diseño de inicio de sesión.....	41
Figura 3 Diseño de página principal	42
Figura 4 Diseño de menú de opciones.....	42
Figura 5 Diseño agregar evento	43
Figura 6 Diseño de mesa de partes	43
Figura 7 Diseño de agregar nuevo documento	44
Figura 8 Diseño de página clientes	44
Figura 9 Diseño de agregar clientes.....	45
Figura 10 Diseño de página procesos.....	45
Figura 11 Diseño de página agregar procesos.....	46
Figura 12 Diseño de página nuevo usuario.....	46
Figura 13 Pantalla de inicio de sesión.....	47
Figura 14 Pantalla principal.....	47
Figura 15 Barra de menú	48
Figura 16 Mesa de partes.....	48
Figura 17 Agregar documentos	49
Figura 18 Página de procesos.....	49
Figura 19 Página de agregar procesos	50
Figura 20 Página de clientes	50
Figura 21 Agregar cliente	51
Figura 22 Pantalla Agregar Nuevo Usuario.....	51
Figura 23 Región de aceptación y rechazo para la gestión de procesos judiciales...	82
Figura 24 Región de aceptación y rechazo para la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución.....	89

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal implementar una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018. Para la cual se utilizó un diseño de investigación preexperimental, nivel explicativo y se buscó explicar una variable en función a otra. Durante el desarrollo del proyecto se elaboró instrumentos para medir la problemática antes y después de la implementación de la aplicación web progresiva. En la investigación se trabajó con dos poblaciones que constó con 6 colaboradores y 113 clientes a los que se aplicaron dos instrumentos. Se aplicaron las pruebas T-Student como también la distribución Z para calcular el nivel de confianza de los resultados obtenidos. Con estos resultados se pudo determinar que la hipótesis general planteada al inicio de la investigación es aprobada, ya que se afirma que implementar una aplicación web progresiva influye positivamente para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018.

Palabras clave: Aplicación, Sistema, Gestión, Proceso.

Abstract

The main objective of this research was to implement a progressive web application for the management of judicial processes in the legal study Gavancho & Asociados in Tarapoto - San Martín 2018. For which a pre-experimental research design was used, explanatory level and sought to explain a variable depending on another. During the development of the project, instruments were developed to measure the problem before and after the implementation of the progressive web application. In the investigation, we worked with two populations that consisted of 6 collaborators and 113 clients to whom two instruments were applied. T-Student tests were applied as well as the Z distribution to calculate the confidence level of the results obtained. With these results it was possible to determine that the general hypothesis raised at the beginning of the investigation is approved, since it is affirmed that implementing a progressive web application positively influences the management of judicial processes in the legal study Gavancho & Asociados in Tarapoto - San Martín 2018.

Keywords: Application, system, management, process.

I. INTRODUCCIÓN

El término gestión hace referencia al grupo de acontecimientos que permiten el desarrollo de alguna acción o deseo en las organizaciones y está relacionada con la administración de una empresa. Cuando se habla de gestión de procesos se refiere al uso de metodologías y tecnologías cuya finalidad es lograr la mejora del desempeño (eficiencia y eficacia) y optimizar las actividades que realiza una organización (Stravinskiene & Serafinas, 2020).

En la actualidad las empresas nacionales e internacionales optan por el empleo de algún tipo de software como un instrumento elemental para la administración de sus procesos teniendo como objetivo mejorar la eficiencia y eficacia durante la realización de sus actividades diarias. Es por ello, que se plantea el caso de la implementación de un aplicativo web para la mejora de gestión de procesos en un centro de estudios en Ecuador, dado que este ha tenido problemas en el control de los pagos realizados por sus estudiantes, por cuanto antes de la implementación, la gestión de la organización era deficiente en 71%, no obstante, después de la aplicación, la gestión se recuperó en 20%, siendo esta regular en 51% (Becerra et al., 2019).

En el Perú las entidades gubernamentales como el ministerio de trabajo, de agricultura y economía, gobiernos regionales y locales en todas sus sedes a nivel nacional usan distintos tipos de software para la gestión de sus procesos que satisfacen la necesidad de disponibilidad, veracidad, seguridad de su información que es esencial en la toma de decisiones para el desarrollo del país (Culqui et al., 2021).

Por otro lado, se expone el caso de una empresa comercial situada en la ciudad de Lima, misma que ha tenido problemas en el manejo de sus procesos, dado que su productividad era baja, ante dicho problema, ha sido indispensable la implementación de una aplicación móvil, el cual le ha permitido obtener mayor rendimiento y productividad, así como el control de sus actividades comerciales (Ortíz et al., 2022).

En un contexto local, la ciudad de Tarapoto no es la excepción debido a que empresas de diversos rubros están considerando o utilizan algún tipo de programa informático para la gestión de algún tipo de proceso que se desarrollan al cumplir con sus

actividades. El estudio jurídico “Gavancho y Asociados” brinda servicios de representación legal en procesos judiciales como penales, civiles, familiares y laborales. Actualmente presenta desorganización y déficit en la gestión de los procesos judiciales, esto trae como consecuencia que la información necesaria para la ejecución de sus actividades (expedientes, fechas de audiencias, plazos de entrega, entre otros) no se encuentre disponible, no sea precisa ni segura debido a que no hay un registro organizado que garantice la disponibilidad, veracidad y seguridad de la información, por lo tanto, esto genera aumento en sus costos de ejecución, inconformidad, pérdida de clientes y mala reputación empresarial.

Por tal motivo, ha sido fundamental realizar el estudio investigativo a fin de implementar una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados.

En el estudio se ha planteado el siguiente problema general: ¿Cómo influye la implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018?

Asimismo, ha sido justificado por los siguientes criterios: Por conveniencia, dado que las actividades para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico “Gavancho & Asociados”, no cuentan con una forma de gestionar propiamente dicho que permita asegurar, disponer de información relevante y a tiempo del estado de los expedientes jurídicos, es decir se llevan a cabo procesos engorrosos como la búsqueda visual de actos jurídicos con la finalidad de recaudar información referente a sus clientes.

Por su relevancia social, por cuanto existen diversos datos relacionados a los procesos jurídicos que son considerados importantes para su gestión, por ejemplo, las resoluciones judiciales en donde se informa la resolución de un acto jurídico, la fecha de audiencia del acto jurídico, el juzgado donde se realizará la audiencia, el juez encargado del caso, información del demandante o demandado, entre otros. Toda esta información debe ser recauda manualmente pues en muchas ocasiones es solicitada por el cliente. Por su relevancia teórica, debido a que se ha recopilado la información

requerida en función a los temas tratados, los cuales se encuentran debidamente sustentados por los autores que corresponden.

Por su implicancia práctica, en vista de que el presente proyecto tiene el interés de optimizar la gestión de procesos judiciales a través de una solución informática que habilite su debido control, seguridad y seguimiento, a su vez, facilite la disponibilidad de la información sobre los procesos jurídicos en lapso de tiempo razonable con la implementación de una aplicación web progresiva ya que al no depender de la conexión a internet y ser multiplataforma ya que funcionan como una app móvil se garantiza la disponibilidad de la información, son linkeables que no necesita instalar nada así que no se depende del playstore o appstore para poder adquirirlas y las actualizaciones son automáticas.

Además, se justifica por su utilidad metodológica, debido a que se ha utilizado la metodología requerida según el tipo de estudio y se ha empleado los instrumentos requeridos para la recolección de datos que permitieron dar solución a los objetivos planteados.

El objetivo que ha sido planteado fue: Implementar una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018. Los objetivos específicos fueron: Evaluar la gestión de los procesos judiciales que se realizan en el estudio jurídico Gavancho & Asociados. Analizar y diseñar una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados. Evaluar la gestión de los procesos judiciales que se realizan en el estudio jurídico Gavancho & Asociados después de la implementación de la solución informática.

La hipótesis general del estudio ha sido: H_i : La implementación de una aplicación web progresiva influye positivamente optimizando la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín. H_o : La implementación de una aplicación web progresiva no influye positivamente optimizando la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín.

II. MARCO TEÓRICO

En las siguientes líneas, se dan a conocer los estudios previos que tienen vínculo con el tema de investigación. En un ámbito **internacional**, Mera et al. (2019) realizaron un estudio con la finalidad de implementar una aplicación web para gestionar los procesos administrativos en una empresa. De tipología aplicada de diseño preexperimental. Los participantes fueron 25 trabajadores, cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario. En las conclusiones dieron a conocer que el 90% nunca ha interactuado con una página web, el 80% de los encuestados refirió que la interfaz del aplicativo debe ser dinámico, el 85% cree que la aplicación web mejorará la gestión de procesos. Por tanto, la implementación del aplicativo web impacta de manera significativa en la gestión de procesos empresariales.

Asimismo, Vasquez et al. (2021) en su investigación plantearon como principal finalidad destacar la importancia de la gestión por procedimientos en una organización. Investigación aplicada de diseño no experimental. Los participantes fueron 10,110 empresas, cuyo instrumento empleado fue el cuestionario. Los investigadores dieron a conocer que las empresas cuentan con un proceso deficiente de gestión en 49%, los representantes de las empresas no cuentan con suficientes herramientas para llevar a cabo sus actividades, sobre todo, en el control de estos. Por lo cual, se requiere la aplicación de un sistema web que permita el control eficiente de dichas actividades.

Por otro lado, Vélez-Mero & Ormaza-Cevallos (2019) en su trabajo investigativo plantearon como finalidad el diseño de un sistema de gestión para la mejora de procesos en una organización. El estudio fue de tipo aplicada de diseño preexperimental. La muestra estuvo constituida por 40 trabajadores. Los investigadores dieron a conocer que el trabajo de los colaboradores es elemental, dado que, a través de ellos, la gestión de los procesos será desarrollado con eficiencia, no obstante, fue necesario la implementación de una aplicación web para la mejora de este. Por tanto, antes de la aplicación del sistema, la gestión era regular en 48%, después de la aplicación este fue bueno en 56%.

Además, Rincón (2020) en su estudio diseñaron un aplicativo web para lograr la mejora la gestión de existencias. Investigación aplicada de diseño preexperimental. Los participantes fueron 32 trabajadores, el instrumento utilizado para la recolección de información fue el cuestionario. El investigador dio a conocer para el manejo de las existencias emplearon la tecnología versión 2.0, el error aproximado en la información generada a diario fue del 15%, asimismo, los requerimientos tanto funcionales como técnicos que permitieron llevar a cabo el diseño del sistema de existencias.

En un **ámbito nacional**, Vargas et al. (2019) en su trabajo investigativo plantearon como principal objetivo analizar los sistemas de información implementados en el nivel operativo de las organizaciones. El estudio fue de tipo aplicada de diseño preexperimental, los elementos del estudio fueron 47 representantes de diversas empresas peruanas, el instrumento empleado fue el cuestionario y la guía de análisis documental. Los investigadores dieron a conocer que los sistemas son instrumentos relevantes en el contexto empresarial marcado por los rápidos avances tecnológicos. Asimismo, los sistemas de manufactura desarrollan el seguimiento a las tareas y labores de producción y son fundamentales para la planeación, desarrollo y mantenimiento de las instalaciones.

Asimismo, Avilés et al. (2020) en su trabajo investigativo plantearon como principal finalidad desarrollar una aplicación web para beneficiar la gestión de procesos. El estudio fue aplicado de diseño preexperimental, los participantes fueron 20 individuos, cuyo instrumento fue el cuestionario. Los investigadores dieron a conocer que el sistema web desarrollado ha empleado los frameworks Laravel y VueJs, que proporcionan un mantenimiento fácil y pueden agregar nuevas funciones instalando paquetes de código compatibles con estas herramientas de ayuda. El pretest tuvo como resultado que la gestión de procedimientos fue deficiente en 39%, no obstante, el pos-test fue eficiente en 56%.

Por otro lado, Pachas & Molleapaza (2019) en su estudio plantearon como principal propósito mejorar la eficiencia de gestión de procesos por medio de la implementación de un aplicativo web. De tipología aplicada de diseño preexperimental, los elementos de la muestra fueron 80 trabajadores. El instrumento empleado fue el cuestionario. Los

investigadores dieron a conocer que el costo inicial por requerimiento a la inserción fue -209.25, en la mayoría de los casos eran pérdidas, y luego de la inserción fue S/ 120.66, superando las expectativas, lo que implica un incremento de S/ 329.91 soles lo cual equivale a 157.66% garantizando así un adecuado procedimiento de control y planeación de requerimientos.

Además, Chavez (2019) en su estudio dieron a conocer como principal objetivo analizar la optimización de la gestión de procesos, el tipo de estudio fue aplicada de diseño no experimental, los participantes del estudio fueron 8 individuos, el instrumento empleado es el cuestionario, documentos bibliográficos y ficha de observación. El investigador dio a conocer que por medio de la implementación del sistema se logró la optimización de la gestión de procedimientos, logrando la satisfacción de los trabajadores y clientes. Asimismo, el 87.5% responden que no consideran eficiente el uso de formatos físicos para registrar las atenciones y pedidos, el 75% dio a conocer que nunca obtienen con facilidad la información requerida.

A continuación, se describe el **contenido teórico** del estudio referente a las variables. Con respecto a las aplicaciones, también denominadas apps, llevan mucho tiempo en los teléfonos móviles, de hecho, hace muchos años que se incluyeron en los sistemas operativos de Nokia o Blackberry. Las pantallas de los teléfonos móviles en ese entonces eran pequeñas y por lo general no se podían tocar, que es lo que ahora llamamos teléfonos con funciones, que era muy diferente de los teléfonos inteligentes de hoy. Esencialmente, las aplicaciones siguen siendo software. Para entender mejor este concepto, podemos decir que las aplicaciones son para teléfonos móviles como los programas son para computadoras de escritorio (Acosta et al., 2022).

Con respecto a los **tipos de aplicaciones según su desarrollo**, existen diversos tipos, desde un contexto técnico. De manera que se escoja al tipo de aplicativo necesario para el diseño de la aplicación (Acosta et al., 2022).

En cuanto a las **aplicaciones nativas**, son las que fueron ejecutadas mediante el software que emite cada sistema, denominado software developmentkit. De esa manera, Android, iOS y Windows Phone contienen uno diverso y las aplicaciones se

desarrollan y programan de manera específica, en el lenguaje empleado por SDK. Esta aplicación es descargada e instalada desde las tiendas, a excepción de Android, sacando un buen partido de los diversos instrumentos de promoción de cada una de estas. Asimismo, estas aplicaciones se actualizan con frecuencia, por cuanto el usuario debe descargarlas para tener la última versión, permitiendo la obtención de nuevas mejoras (Acosta et al., 2022).

Con respecto a las **características**, es posible efectuar el uso de las notificaciones del sistema operativo para evidenciar notificaciones relevantes al usuario, aún cuando no se emplee el aplicativo, tales como mensajes desde el aplicativo whatsapp. También, no necesidad de datos de internet para emitir tal información, por lo que emiten una experiencia agradable y fluida al móvil, permitiendo el uso de las cualidades del hardware del terminal, así como de la cámara y demás sensores (Acosta et al., 2022).

Aplicaciones Web Progresivas, son páginas web que tienen la capacidad de aparecer al usuario como una aplicación móvil. Este combina cualidades que ofrecen gran parte de navegadores actuales con los beneficios de una experiencia móvil (Arbieto et al., 2019). Mientras que sus **características**, para describir aplicaciones que aprovechan las nuevas cualidades compatibles con navegadores modernos, incluidos los colaboradores de servicios y los manifiestos de aplicaciones web, que permiten a los usuarios la actualización de aplicaciones web a aplicaciones web progresivas en su sistema operativo (SO) nativo (Boyd & Kannan, 2019).

W3C, es un grupo de ámbito mundial donde las instituciones que forman parte de este trabajan de manera conjunta para la ejecución de estándares web, de la misma manera, se encuentra representado por un importante desarrollador de software Jeffrey Jaffe, cuya la misión del W3C es guiar la Web hacia su máximo potencial (Anil & Mustafa, 2021). **JSON**, es un formato basado en texto estándar para representar datos estructurados en la sintaxis de objetos de JavaScript. (Jumat & Tasir, 2019).

Trabajadores de servicio o Service Workers, las aplicaciones móviles nativas ofrecen experiencias ricas y alto rendimiento, comprados a expensas del espacio de almacenamiento, la carencia de actualizaciones en tiempo real y la baja visibilidad del

motor de búsqueda. Las aplicaciones tradicionales adolecen del conjunto inverso de factores: la falta de un ejecutable nativo compilado, junto con la dependencia de una conectividad web poco fiable y potencialmente lenta. Los trabajadores del servicio se utilizan para intentar dar a las aplicaciones web progresivas lo mejor de estos dos mundos (Wakil & Jawawi, 2019).

Arquitectura de Shell de aplicaciones, algunas aplicaciones web progresivas usan un enfoque arquitectónico denominado App Shell Model. Para una carga rápida, los trabajadores del servicio almacenan la Interfaz de usuario básica o "caparazón" de la aplicación web de diseño web receptivo. Este Shell proporciona un marco estático inicial, un diseño o una arquitectura en la que el contenido se puede cargar progresiva y dinámicamente, lo que permite a los usuarios interactuar con la aplicación a pesar de diversos grados de conectividad web. Técnicamente, el Shell es un paquete de códigos almacenado localmente en el caché del navegador del dispositivo móvil (Wakil & Jawawi, 2019).

Ventajas y algún inconveniente, no precisan de instalación. De esta manera se gana al no precisar de espacio dentro del teléfono móvil u ordenador, algo que en ocasiones es limitado. Lo opuesto es que requieren de una conexión a internet constante y aunque eso no es tan difícil, existen momentos en los que no existe acceso a esta (Canziba, 2018).

Por otro lado, emplear el PWA's conlleva la ventaja de acceder casi siempre a la versión más actual de la aplicación, lo que la diferencia de otras aplicaciones. Por tanto, son fáciles de actualizar, que han de ser actualizadas por el usuario cuando el desarrollador cuente con un update disponible, lo cual requiere de mayor trabajo por su parte. El desarrollo y mantenimiento requiere menos trabajo de programación, desarrollo y mantenimiento al día que una app cualquiera por ser al mismo tiempo una página web y una aplicación independiente de plataforma (Uluca, 2020).

Scrum, es una metodología ágil para la gestión asociada con la construcción de un software. De la misma manera, es un marco de trabajo que tiene como principal función la ejecución de proyectos y diversas aplicaciones. Por otro lado, los Sprints son de

duración fija terminan en una fecha específica, aunque no se haya terminado el trabajo, y nunca se alargan. Se limitan en tiempo. Al comienzo de cada Sprint, un equipo multifuncional elige los elementos de una lista que tiene prioridad. Se comprometen a terminar los elementos al final. Durante este, no se pueden cambiar los elementos que ya fueron escogidos (Parrales et al., 2020).

El Marco de trabajo de Scrum, se compone de diversas reglas, que definen roles que integran los equipos, artefactos indispensables para los procedimientos, bloques de tiempo preestablecidos y ceremonias que deben respetarse. Asimismo, define tres roles bien diferenciados: **El scrum master** es el alma mater. Un error frecuente es llamarlo "líder", puesto que el aplicativo no es un líder típico, sino que es un auténtico servidor neutral, que será el responsable de fomentar e instruir sobre los principios ágiles de Scrum. **El dueño de producto**, es quien representa al cliente, usuarios del software y todas aquellas partes interesadas en el producto (Rojas & Aucancela, 2021).

Programación extrema, es una metodología y que propone un conjunto de prácticas técnicas, que, aplicadas de modo simultáneo, pretenden enfatizar los efectos positivos de en un proyecto de desarrollo de Software. Para apreciar los conceptos del ciclo de desarrollo de software en XP introduciremos brevemente los conceptos principales de las metodologías de desarrollo de software tradicionales (Rojas & Aucancela, 2021).

Modelo en cascada, es la metodología más extendida y utilizada. Se basa esencialmente en que cada detalle de los requisitos se conoce de antemano, previo de comenzar la fase de codificación o desarrollo, y asume, además, que no existirán cambios significativos en los mismos a lo largo del ciclo de vida del desarrollo (Rojas & Aucancela, 2021).

Modelo incremental, el modelo incremental consiste en un desarrollo inicial de la arquitectura completa del sistema, seguido de sucesivos aumentos funcionales. Cada incremento tiene su propio ciclo de vida y se basa en el anterior, sin cambiar su

funcionalidad ni sus interfaces. Una vez entregado un incremento, no se desarrollan cambios sobre este, sino la corrección de errores (Rojas & Aucancela, 2021).

Modelo evolutivo, los requerimientos que se encuentren detallados al comienzo darán lugar a una entrega inicial, mientras que los siguientes incrementos serán cambios de tipo progresivo (Rojas & Aucancela, 2021).

Modelo espiral, enfatiza el estudio de los riesgos del proyecto. Prevé, en este modelo, varios ciclos o “vueltas de espiral”, cada uno de ellos con cuatro etapas: Definición de objetivos, Evaluación y reducción del riesgo, Desarrollo y validación y Planificación del siguiente ciclo. En este modelo, una actividad comienza solo cuando se entienden los propósitos y riesgos involucrados (Rojas & Aucancela, 2021).

Metodología de aplicaciones web, es un procedimiento de análisis, diseño y desarrollo de aplicaciones hipertexto. Del mismo modo, es apropiada para dominios con estructuras regulares, es decir, con clases de objetos bien definidas, y con claros vínculos entre esas clases (Punathil, 2021).

Ionic Framework, se trata de un instrumento para la creación de aplicaciones sorprendentes, pensada para obtener resultados de una manera rápida y con una menor inversión económica, ya que logra crear aplicaciones para diversas plataformas móviles con una misma base de código (Punathil, 2021).

Integración con angular 2, está desarrollado sobre el framework Javascript Angular. Esto quiere decir que para el desarrollo con Ionic 2 es posible apoyarse en todas las ventajas de desarrollo con Angular, lo que permitirá contar con una excelente estructura de proyecto, el trabajo con buenas prácticas, uso de patrones de diseño de software variados y una buena gama de componentes y directivas (Punathil, 2021).

Desarrollo basado en componentes, En Ionic 2, heredado del desarrollo con Angular, trabajamos en base a componentes. Esto quiere decir que las aplicaciones serán compuestas por un árbol de componentes que se emplean los unos a los otros para la conclusión de los objetivos globales de la aplicación. Todos los frameworks

modernos usan esta arquitectura, que se ha demostrado que es la que ofrece un mejor código, más fácilmente escalable y mantenible (Punathil, 2021).

TypeScript, es un "superset" de Javascript. Dicho de otra forma, TypeScript es Javascript, pero con añadidos pensados para mejorar el trabajo por parte de los desarrolladores, haciéndonos más productivos (Punathil, 2021).

Look & feel adaptado al dispositivo, los elementos de Ionic ya vienen adaptados al dispositivo de manera estética. Quiere decir que, cuando se compila una aplicación para iOS el componente se visualizará de manera diferente que cuando se compila para Android (Punathil, 2021).

Desarrollo y compilado de aplicaciones, Con Ionic se desarrollan aplicaciones con las tecnologías web. Durante toda la etapa de desarrollo se usa el navegador para visualizar las aplicaciones, lo que permite un flujo de trabajo muy productivo, ya que no se tiene que compilar. Aunque lo cierto es que, por la necesidad de transpilar el código de TypeScript a Javascript compatible con el navegador, no será tan rápido de visualizar los cambios como simplemente refrescar la página del navegador. Una vez que la app se encuentre construida se tiene que realizar el procedimiento de compilación, en el que se producen los ejecutables específicos para cada dispositivo (Punathil, 2021).

Gestor de base de datos MySQL, MySQL, el sistema de gestión de bases de datos SQL de fuente abierta más popular, está desarrollado, distribuido, y respaldado por Oracle Corporation. Puede ser cualquier cosa, desde una lista para el desarrollo de compras hasta una galería de imágenes o la gran cantidad de datos en una red corporativa. Para agregar, acceder y procesar información almacenada en una base de datos informática, requiere de un sistema de gestión de bases de datos como como servidor MySQL (Kuzmanovic et al., 2021).

Las bases de datos MySQL son relacionales, almacena los datos en tablas separadas en lugar de poner todos los datos en un solo gran Trastero. Las estructuras de la base de datos se encuentran organizadas en archivos físicos optimizados para la velocidad. Configura reglas que rigen las relaciones entre diferentes datos campos,

como uno a uno, uno a muchos, único, requerido u opcional, y "Punteros" entre diferentes tablas (Mendling et al., 2020).

El software MySQL es de código abierto, es un código abierto significa que es posible que cualquier persona use y modifique el software. Cualquier individuo puede desarrollar la descarga el software MySQL de Internet y úselo sin pagar nada (Mendling et al., 2020).

Proceso judicial, es el grupo de acciones jurídicas encaminadas a la aplicación de diversas leyes con el afán de resolver un caso. De la misma manera, es una herramienta a través de la cual, las personas tienen la posibilidad de ejercer sus derechos y los órganos jurisdiccionales para cumplir con su deber (Garrido & Romero, 2021).

Acto jurídico, es una actividad que realiza un individuo a fin de crear, modificar, transferir, conservar o extinguir derechos que pueden encontrarse determinados o indeterminados por la ley; este, a su vez, se caracteriza por ser de forma voluntaria y ocasionar efectos a terceros (Garrido & Romero, 2021).

Gestión de procesos judiciales, El estudio jurídico lo define como el proceso que realizan diariamente, que se encarga de administrar, resguardar, programar, ejecutar y dar seguimiento a los actos jurídicos que son un conjunto de expediente judiciales de diversos clientes y juzgados (Vásquez, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de estudio

En función a sus características de carácter "Aplicada" debido a que se utilizan conceptos y experiencias personales en búsqueda de una solución para la mejora de un acontecimiento actual del problema. De la misma manera, pretende el aporte de estrategias que permitirán tratar de dar solución a una problemática evidenciada (Cohen & Gómez, 2019).

En tal sentido, el presente trabajo ha servido para efectuar el diseño de una aplicación web progresiva para la mejora de la gestión de procesos judiciales.

Diseño de estudio

Presentó un diseño Pre Experimental; con un solo grupo en el Pre-Test y en el Post-Test.

Como aluden Fuentes et al. (2020) es un tipo de diseño que sirve para poder acercarse al fenómeno que se encuentra estudiando, administrando el tratamiento requerido a un determinado grupo para generar hipótesis después de medir los temas de estudio para observar sus efectos.

G: O1 X O2

Dónde:

G : Población o Muestra

O1 : Observaciones actual de la Gestión de Procesos

X : Variable independiente, Aplicación Web Progresiva.

O2 : Resultados después de la Aplicación de la Variable Independiente.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Aplicación Web Progresiva

Definición Conceptual: Las Progressive Web Apps (PWA) orientadas principalmente a dispositivos móviles, con la capacidad de competir con las

mejores opciones para sistemas nativos. Se diseñaron con el propósito de ser el nuevo estándar de la Web móvil.

Definición Operacional: Programa que se construye en base al Ionic framework que ofrece compatibilidad para múltiples plataformas para gestionar los procesos judiciales ayudando a gestionar los clientes, tramitar actividades (fechas de audiencias, plazos de entrega de actos jurídicos, etc.), consultar información de los procesos judiciales de la cartera de clientes

Variable dependiente: Gestión de procesos

Definición Conceptual: es una actividad que realiza un individuo a fin de crear, modificar, transferir, conservar o extinguir derechos que pueden encontrarse determinados o indeterminados por la ley; este, a su vez, se caracteriza por ser de forma voluntaria y ocasionar efectos a terceros.

Definición Operacional: Es el estado en el que se encuentra la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho y asociado y cómo influye la implementación de un sistema web móvil en la mejora de la gestión de sus procesos judiciales.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Estuvo conformado por todos los colaboradores y la cartera de clientes del estudio jurídico Gavancho y Asociados, los que se detallan a continuación:

- Abogados: 2.
- Asistente: 3.
- Practicantes: 1.
- Cartera de clientes: 160.

Ahora bien, Fuentes et al. (2020) manifiestan que es un grupo de elementos con características similares, los cuales formaran parte de un trabajo investigativo. A

partir de estos elementos, será posible obtener datos para resolver los propósitos de una investigación.

Muestra

En el caso de los colaboradores se ha tomado como muestra a toda la población debido al número manejable de individuos, caso contrario los clientes, al tener una cantidad bastante elevada se calculará la muestra por medio de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p^* q^* N}{Ne^2 + Z^2 p^* q}$$

Teniendo como resultado que:

$$n = 113$$

Por lo tanto, la muestra estuvo formada por 113 clientes y 6 colaboradores del estudio jurídico.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

En esta investigación para la recopilación de información se requirieron de las siguientes técnicas e instrumentos de medición:

- Se realizó una encuesta a todos los colaboradores y clientes del estudio jurídico Gavancho y Asociados con el objetivo de determinar la influencia de la aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales.

Instrumentos

El instrumento que fue empleado es el cuestionario.

Validez y confiabilidad

Los instrumentos fueron respectivamente validados por tres (03) expertos, los cuales se detallan en las siguientes líneas.

Para la validación del cuestionario 01 dirigido a los trabajadores, se obtuvieron los siguientes promedios de los expertos

Experto 1	Experto 2	Experto 3
4.2	4.4	4.2

Fuente: Elaboración propia

Para la validación del cuestionario 02 dirigidos a los clientes, se obtuvieron los siguientes promedios de los expertos

Experto 1	Experto 2	Experto 3
4.2	4.3	4.2

Fuente: Elaboración propia

Además, Con un valor de 0.90 el Alfa de Cronbach se puede determinar que el Cuestionario 01 es confiable para su aplicación, mientras que para la variable 2, el alfa de Cronbach fue 0.87, siendo este confiable para su aplicación.

3.5. Procedimientos

En la ejecución del presente estudio se han realizado los siguientes pasos: Se observó la realidad presentada en la empresa, se planteó el problema, asimismo, se recopiló la información necesaria para la construcción de la tesis, posterior a ello, se aplicaron los instrumentos. Después de obtener los datos, estos fueron tabulados para obtener los resultados. Además, se ha diseñado la aplicación web, después de ello, se aplicaron los instrumentos para la obtención de resultados posteriores.

3.6. Método de análisis de datos

En lo que respecta al estudio cuantitativo, por ser de este tipo, fue pertinente emplear la estadística para el proceso adecuado de datos, teniendo en consideración los resultados que proporcionen las herramientas de recojo de datos tales como el análisis documental y cuestionario. Ha sido efectuada de la siguiente forma: En primera instancia se organizaron los datos, luego se efectuó

el proceso y conteo de los datos, por consiguiente, se construyeron las tablas y gráficos estadísticos, también se realizó el análisis descriptivo e inferencial.

3.7. Aspectos éticos

Siguiendo los parámetros establecidos por la universidad, se ha utilizado la guía de ejecución de trabajos de investigación. Asimismo, se utilizó las normas APA 7° edición. Además, se ha tenido en cuenta los siguientes principios éticos: Beneficencia, por cuanto la ejecución del estudio ha tenido un fin académico. No maleficencia, debido a que con la ejecución del presente trabajo no se ha realizado ningún daño a la organización ni a los participantes de esta. Por otro lado, se tuvo en cuenta el principio de respeto a las personas, por cuanto la opinión de los involucrados en el estudio fue respetada y no hubo discriminación alguna.

IV. RESULTADOS

4.1. Evaluar la gestión de los procesos judiciales que se realizan en el estudio jurídico Gavancho & Asociados.

En la ejecución de este objetivo se procedió a realizar una encuesta tanto al personal como a los clientes a fin de conocer el estado de la gestión de procesos judiciales en la empresa.

Resultados de la encuesta realizada a los colaboradores del estudio jurídico

Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales

Pregunta 1: La información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible.

Tabla 1

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1- pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	3	50.00
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	0	0
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

La tabla expresa que un 50% refiere que está totalmente en desacuerdo que la información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible, otro 33.33% opina que está en desacuerdo y un 16.67% opina que está indiferente / indeciso. Mientras que en la categoría De acuerdo y totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: La información solicitada sobre los procesos judiciales son de rápido acceso.

Tabla 2

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	5	83.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 83.33% expresa que se encuentra en desacuerdo que la información solicitada sobre los procesos judiciales sea de rápido acceso, otro 16.67% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría De acuerdo, Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: El tiempo de entrega de a información es el correcto

Tabla 3

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 33.33% de encuestados manifestó que está totalmente en desacuerdo que el tiempo de entrega de la información sea el correcto, otro 33.33% opina que está en

desacuerdo y un 33.33% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Promedio de procesos que se llevan por tipo y estado de proceso

Pregunta 1: Se sabe exactamente cuántos procesos se llevan en el estudio jurídico según tipo de proceso.

Tabla 4

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 1 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	3	50.00
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 50% opina que se encuentra totalmente en desacuerdo que se sabe exactamente cuántos procesos se llevan en el estudio jurídico según tipo de proceso, otro 33.33% opina que está en desacuerdo y un 16.67% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Se tiene información de los procesos según su tipo de proceso disponible en cualquier momento

Tabla 5

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	4	66.67
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

De la totalidad de encuestados, un 16.67% opina que está totalmente en desacuerdo que se tiene información de los procesos según su tipo de proceso disponible en cualquier momento, otro 66.67% opina que está en desacuerdo y un 16.67% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se puede saber de forma rápida y eficaz cual es el tipo de proceso que más se realiza en el estudio jurídico

Tabla 6

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% refiere que está totalmente en desacuerdo que se puede saber de forma rápida y eficaz cual es el tipo de proceso que más se realiza en el estudio jurídico, otro 33.33% opina que está en desacuerdo, un 16.67% opina que está indiferente / indeciso y un 33.33% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 4: Se puede decir que se sabe cuáles procesos están terminados, pendientes, o suspendidos

Tabla 7

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 4 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% manifestó que está totalmente en desacuerdo que se puede decir que se sabe cuáles procesos están terminados, pendientes, o suspendidos, otro 33.33% opina que está en desacuerdo, un 16.67% opina que está indiferente / indeciso y un 33.33% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Promedio de audiencias o actividades ejecutadas al mes

Pregunta 1: Se puede saber cuántas actividades o audiencias han sido programas en el estudio jurídico

Tabla 8

Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 1 – pre test

ESCALA ^{xx}	fi ^{xx}	hi% ^{xx}
Totalmente en desacuerdo ^{xx}	1 ^{xx}	16.67 ^{xx}
En desacuerdo ^{xx}	4 ^{xx}	66.67 ^{xx}
Indiferente / indeciso ^{xx}	0 ^{xx}	0.00 ^{xx}
De acuerdo ^{xx}	1 ^{xx}	16.67 ^{xx}
Totalmente de acuerdo ^{xx}	0 ^{xx}	0 ^{xx}
TOTAL ^{xx}	6 ^{xx}	100 ^{xx}

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.68% opina que se encuentra totalmente en desacuerdo que se puede saber cuántas actividades o audiencias han sido programas en el estudio jurídico, otro 66.67% opina que está en desacuerdo y un 16.67% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Se puede saber en qué meses se ha tenido más actividades programadas en el estudio jurídico

Tabla 9

Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	4	66.67
En desacuerdo	1	16.67
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 66.67% manifestó que se encuentra totalmente en desacuerdo que se puede saber en qué meses se ha tenido más actividades programadas en el estudio jurídico, otro 16.67% opina que está en desacuerdo y un 16.67% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se tiene la información detallada de todas las audiencias o actividades realizadas en el estudio jurídico de forma rápida y eficiente

Tabla 10

Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	4	66.67
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que está totalmente en desacuerdo que se tiene la información detallada de todas las audiencias o actividades realizadas en el estudio jurídico de forma rápida y eficiente, otro 66.67% opina que está en desacuerdo y un 16.67% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Número de clientes

Pregunta 1: Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico

Tabla 11

Cantidad de clientes pregunta 1 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	3	50.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que está totalmente en desacuerdo que se posee un control exacto de los clientes del estudio jurídico, otro 50% opina que está en desacuerdo y un 33.33% está de acuerdo.

Pregunta 2: Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico

Tabla 12

Cantidad de clientes pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que se encuentra totalmente en desacuerdo que se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico, otro 33.33% opina que está en desacuerdo y un 50% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento

Tabla 13

Cantidad de clientes pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
totalmente en desacuerdo	0	0.00
en desacuerdo	4	66.67
indiferente / indeciso	1	16.67
de acuerdo	1	16.67
totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 66.67% opina que está en desacuerdo que se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento, otro 16.67% opina que está en indiferente / indeciso y un 16.67% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo y Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Control de documentos recibidos

Pregunta 1: El control para la recepción de documentos es eficiente

Tabla 14

Control de documentos recibidos pregunta 1 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	2	33.33
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que está totalmente en desacuerdo que el control para la recepción de documentos sea eficiente, otro 33.33% opina que está en desacuerdo, 33.33% está indiferente / indeciso y un 16.67% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden

Tabla 15

Control de documentos recibidos pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	0	0.00
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 33.33% opina que está totalmente en desacuerdo que los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden, otro 33.33% opina que está en desacuerdo, 16.67% está indiferente / indeciso y un 16.67% está totalmente de acuerdo. Mientras que, en la categoría De acuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales

Tabla 16

Control de documentos recibidos pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	3	50.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% refiere que se encuentra totalmente en desacuerdo que se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales, otro 50% opina que está en desacuerdo y un 33.33% de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y De acuerdo 0% de opinión

Pregunta 4: Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas

Tabla 17

Control de documentos recibidos pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	3	50.00
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% refiere que está totalmente en desacuerdo que se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas, otro 50% opina que está en desacuerdo, un 16.67% opina que esta indiferente / indeciso y un 16.67% de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Control de audiencias o actividades programadas

Pregunta 1: Se cumple de manera puntual las audiencias programadas

Tabla 18

Control de audiencias o actividades pregunta 1 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	3	50.00
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 50% opina que está en desacuerdo que se cumple de manera puntual las audiencias programadas, otro 16.67% opina que esta indiferente / indeciso y un 33.33% de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas

Tabla 19

Control de audiencias o actividades pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	3	50.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 33.33% opina que está en totalmente en desacuerdo que se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas, otro 50% opina que está en desacuerdo y un 16.67% de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: Se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas

Tabla 20

Control de audiencias o actividades pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33
En desacuerdo	2	33
Indiferente / indeciso	1	17
De acuerdo	1	17
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 33% opina que está en totalmente en desacuerdo que se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas, otro 33% opina que está en desacuerdo, un 17% indiferente / indeciso y un 17% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Cantidad de procesos judiciales

Pregunta 1: Se tiene un control exacto de los procesos judiciales del estudio jurídico

Tabla 21

Número de procesos judiciales pregunta 1 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	17
En desacuerdo	4	67
Indiferente / indeciso	0	0
De acuerdo	1	17
Totalmente de acuerdo	0	0
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 17% refiere que está en totalmente en desacuerdo que se tiene un control exacto de los procesos judiciales del estudio jurídico, otro 67% opina que está en desacuerdo y un 17% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se puede saber la cantidad exacta de procesos judiciales del estudio jurídico

Tabla 22

Número de procesos judiciales pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	3	50.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 33.33% opina que está en totalmente en desacuerdo que se pueda saber la cantidad exacta de procesos judiciales del estudio jurídico, otro 50% opina que está en desacuerdo y un 16.67% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento.

Tabla 23

Número de procesos judiciales pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 33.33% opina que está en totalmente en desacuerdo que Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento, otro 33.33% opina que está en desacuerdo, un 16.67% opina que está indiferente / indeciso y un 16.67% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos

Pregunta 1: Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos

Tabla 24

Control de plazos pregunta 1 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que se encuentra en totalmente en desacuerdo que existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos, otro 33.33% opina que está en desacuerdo y un 50% opina de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos

Tabla 25

Control de plazos pregunta 2 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	1	16.67
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que está en totalmente en desacuerdo que se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos, otro 16.67% opina que está en

desacuerdo, un 16.67% opina que esta indiferente / indeciso y un 50% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos

Tabla 26

Control de plazos pregunta 3 – pre test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 16.67% opina que está en totalmente en desacuerdo que se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos, otro 33.33% opina que está en desacuerdo, un 50% opina que está de acuerdo. Además, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Resultados de la encuesta realizada a los clientes del estudio jurídico

Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales.

Pregunta 1: La información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible.

Tabla 27

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	48	42.48
En desacuerdo	43	38.05
Indiferente / indeciso	6	5.31
De acuerdo	16	14.16
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 42.48% opina que está en totalmente en desacuerdo que la información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible, otro 38.05% opina que está en desacuerdo, un 5.31% opina que está indiferente / indeciso y un 14.16% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: La información solicitada sobre los procesos judiciales son de rápido acceso.

Tabla 28

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	26	23.01
En desacuerdo	69	61.06
Indiferente / indeciso	9	7.96
De acuerdo	9	7.96
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 23.01 opina que está en totalmente en desacuerdo que la información solicitada sobre los procesos judiciales es de rápido acceso, otro 61.06% opina que está en desacuerdo, 7.96% opina que está indiferente / indeciso y un 7.96% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: El tiempo de entrega de la información es el correcto

Tabla 29

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	21	18.58
En desacuerdo	63	55.75
Indiferente / indeciso	17	15.04
De acuerdo	12	10.62
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

El 55.75% refieren que se encuentran en totalmente en desacuerdo que el tiempo de entrega de la información es el correcto, otro 55.75% opina que está en desacuerdo, 15.04% opina que está indiferente / indeciso y un 10.62% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Control de documentos recibidos

Pregunta 1: El control para la recepción de documentos es eficiente

Tabla 30

Control de documentos recibidos judiciales pregunta 1 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	32	28.32
En desacuerdo	67	59.29
Indiferente / indeciso	2	1.77
De acuerdo	12	10.62
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 28.32% opina que está totalmente en desacuerdo que el control para la recepción de documentos sea eficiente, otro 59.59% opina que está en desacuerdo, 1.77% está indiferente / indeciso y un 10.62% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden

Tabla 31

Control de documentos recibidos judiciales pregunta 2 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	37	32.74
En desacuerdo	52	46.02
Indiferente / indeciso	9	7.96
De acuerdo	15	13.27
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 32.74% opina que está totalmente en desacuerdo que los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden, otro 46.02% opina que está en desacuerdo, 7.96% está indiferente / indeciso y un 13.27% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales

Tabla 32

Control de documentos recibidos judiciales pregunta 3 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	33	29.20
En desacuerdo	55	48.67
Indiferente / indeciso	10	8.85
De acuerdo	15	13.27
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 29.20% opina que está totalmente en desacuerdo que Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales, otro 48.62% opina que está en desacuerdo, 8.85% está indiferente / indeciso y un 13.27% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 4: Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas

Tabla 33

Control de documentos recibidos judiciales pregunta 4 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	35	30.97
En desacuerdo	53	46.90
Indiferente / indeciso	11	9.73
De acuerdo	14	12.39
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 30.97% opina que está totalmente en desacuerdo que se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas, otro 46.90% opina que está en desacuerdo, 9.73% esta indiferente / indeciso y un 12.39% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Control de audiencias o actividades programadas

Pregunta 1: Se cumple de manera puntual las audiencias programadas

Tabla 34

Control de audiencias o actividades pregunta 1 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	23	20.35
En desacuerdo	57	50.44
Indiferente / indeciso	15	13.27
De acuerdo	18	15.93
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 20.35% opina que está totalmente en desacuerdo que se cumplan de manera puntual las audiencias programadas, otro 50.44% opina que está en desacuerdo, 13.27% está indiferente / indeciso y un 15.93% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas

Tabla 35

Control de audiencias o actividades pregunta 2 pre tes Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	23	20.35
En desacuerdo	53	46.90
Indiferente / indeciso	13	11.50
De acuerdo	24	21.24
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 20.35% opina que está totalmente en desacuerdo que se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas, otro 46.90% opina que está en desacuerdo, 11.50% esta indiferente / indeciso y un 21.24% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: Se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas

Tabla 36

Control de audiencias o actividades pregunta 3 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	24	21.24
En desacuerdo	57	50.44
Indiferente / indeciso	11	9.73
De acuerdo	21	18.58
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 21.24% opina que está totalmente en desacuerdo que se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas, otro 50.44% opina que está en desacuerdo, 9.73% esta indiferente / indeciso y un 18.58% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos

Pregunta 1: Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos

Tabla 37

Control de plazos pregunta 1 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	24	21.24
En desacuerdo	49	43.36
Indiferente / indeciso	6	5.31
De acuerdo	34	30.09
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 21.24% opina que está totalmente en desacuerdo que existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos, otro 43.36% opina que está en desacuerdo, 5.31% esta indiferente / indeciso y un 30.09% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Se cumple con el tiempo requerido para la entrega de documentos

Tabla 38

Control de plazos pregunta 2 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	25	22.12
En desacuerdo	36	31.86
Indiferente / indeciso	9	7.96
De acuerdo	43	38.05
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 22.12% opina que está totalmente en desacuerdo que se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos, otro 31.86% opina que está en desacuerdo, 7.96% esta indiferente / indeciso y un 38.05% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos

Tabla 39

Control de plazos pregunta 3 pre test - Clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	21	18.58
En desacuerdo	32	28.32
Indiferente / indeciso	8	7.08
De acuerdo	52	46.02
Totalmente de acuerdo	0	0.00
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 18.58% opina que está totalmente en desacuerdo que se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos, otro 28.32% opina que está en

desacuerdo, 7.08% esta indiferente / indeciso y un 46.02% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente de acuerdo 0% de opinión

4.2. Analizar y diseñar una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados.

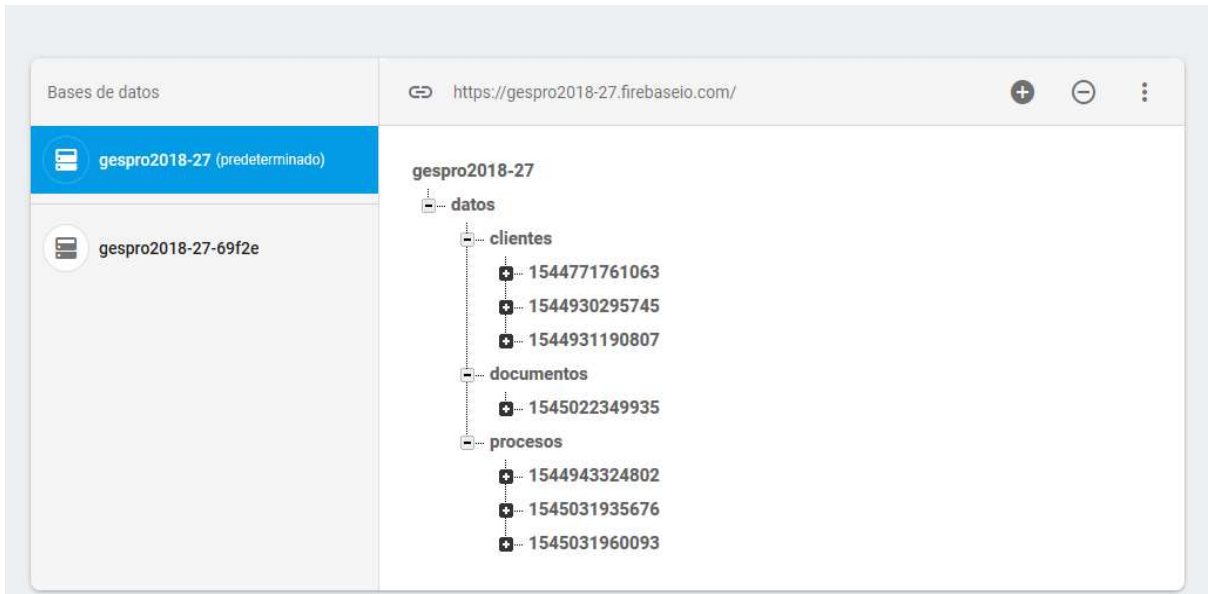
4.2.1. Plan Rápido de Desarrollo del Prototipo.

1. Maquetar en Balsamiq Mockups la interfaz de la aplicación.
2. Utilizar una aplicación de Ionic Framework en blanco.
3. Descargar repositorios de las librerías de Firebase y angular.
4. Diseñar la interfaz para la aplicación.
5. Diseñar la base de datos en tiempo real no relacional con Firebase
6. Implementar página para el inicio de sesión.
7. Implementar una página de Clientes con un interfaz CRUD básica.
8. Implementar una página de Procesos con un interfaz CRUD básica.
9. Implementar una página de Recepción de Documentos con un interfaz CRUD básica.
10. Implementar una página de indicadores con una interfaz básica.
11. Implementar una página principal con una interfaz básica de navegación a otras páginas.

4.2.2. Modelar y diseñar el Prototipo

Figura 1

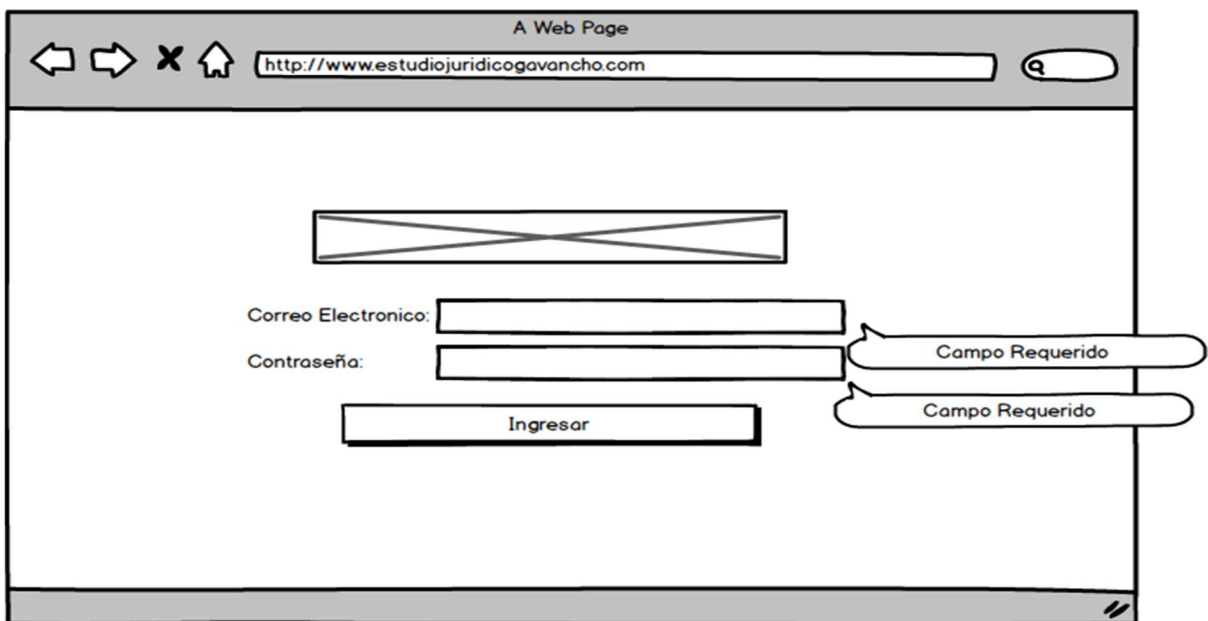
Modelo de la Base de Datos



Fuente: Firebase DataRealTime

Figura 2

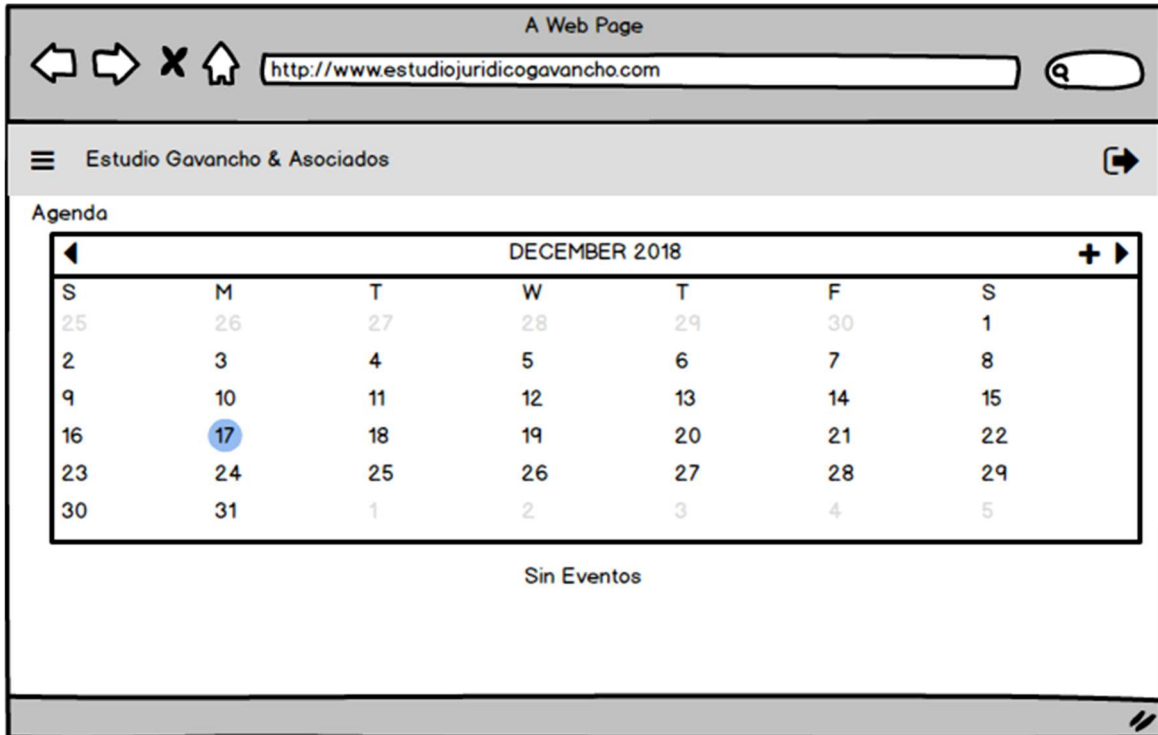
Diseño de inicio de sesión



Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

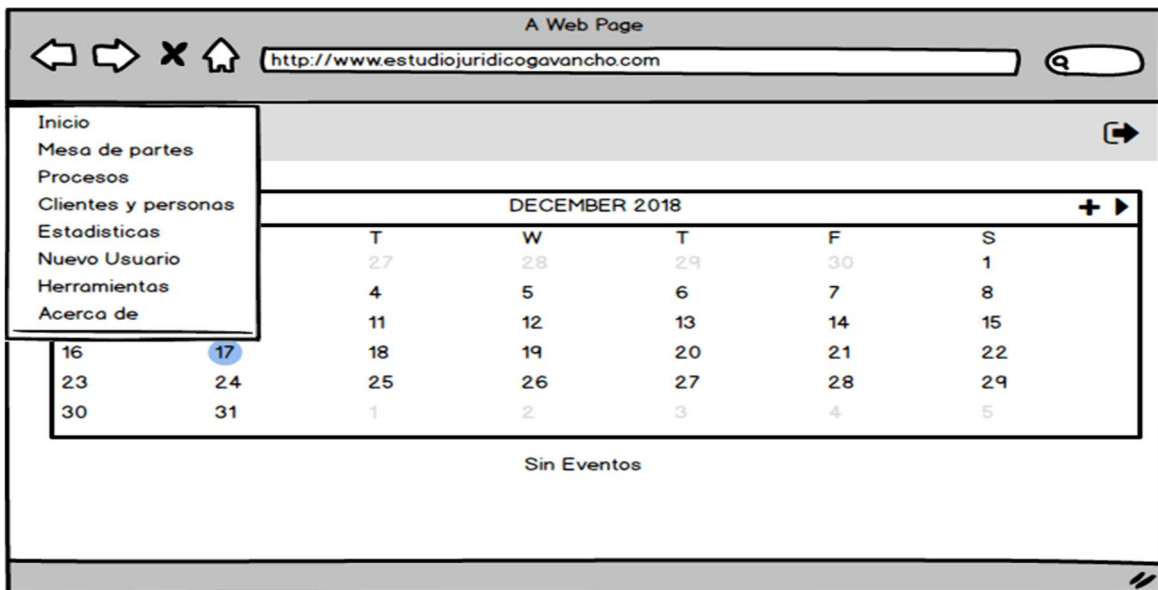
Diseño de página principal



Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

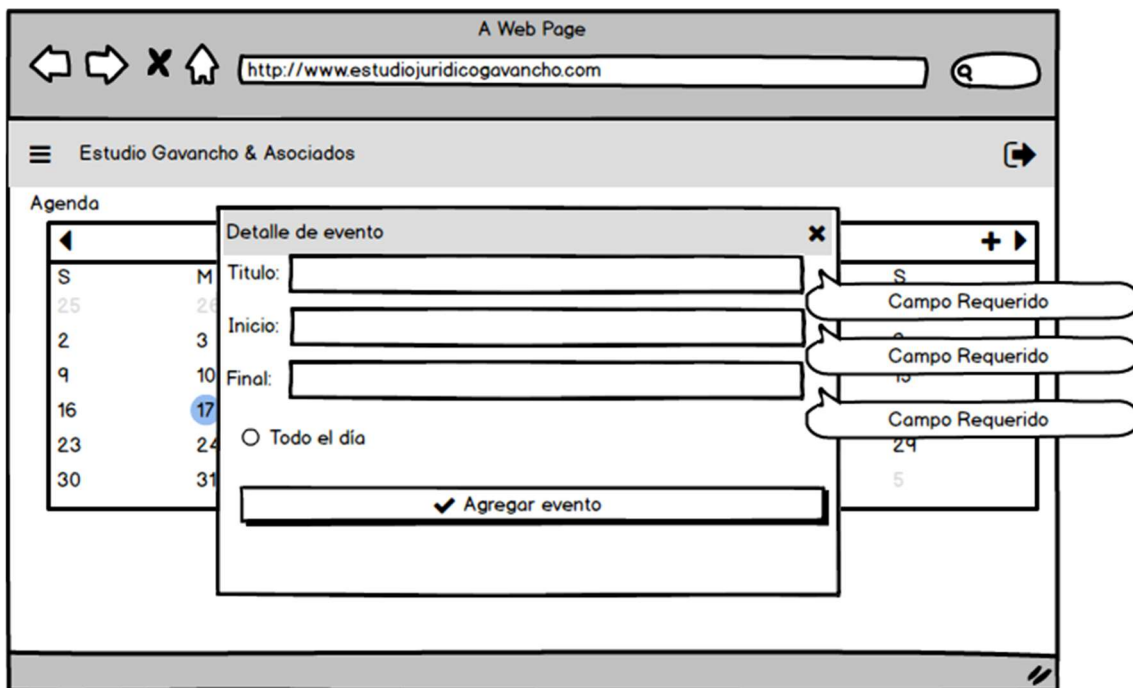
Diseño de menú de opciones



Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

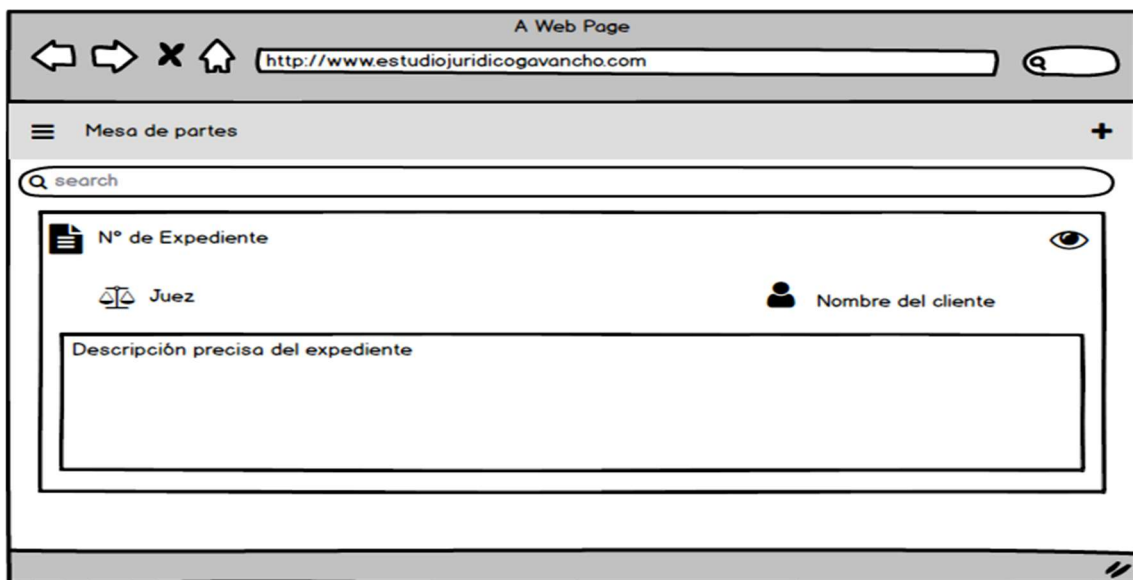
Diseño agregar evento



Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

Diseño de mesa de partes



Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Diseño de agregar nuevo documento

The wireframe shows a browser window with the URL `http://www.estudiojuridicogavancho.com`. The page title is "Agregar Nuevo Documento". It features a form with the following fields and annotations:

- N° Expediente:** A text input field with a callout bubble saying "Campo Requerido".
- Juez:** A text input field with a callout bubble saying "Campo Requerido".
- Cliente:** A text input field with a callout bubble saying "Campo Requerido".
- Descripción:** A large text area with a callout bubble indicating "Maximo 250 caracteres".

Below the form are three buttons: "Guardar Cliente", "Modificar Cliente", and "Eliminar Cliente".

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Diseño de página clientes

The wireframe shows a browser window with the URL `http://www.estudiojuridicogavancho.com`. The page title is "Cartera de Clientes". It features a search bar with the placeholder text "search". Below the search bar is a list of client cards. Each card displays:

- Nombre Completo del Cliente:** The full name of the client, accompanied by a person icon and a visibility toggle (eye icon).
- Dirección:** The client's address, accompanied by a location pin icon.
- Telefono:** The client's phone number, accompanied by a telephone handset icon.
- Email:** The client's email address, accompanied by an envelope icon.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9

Diseño de agregar clientes

A Web Page
http://www.estudiojuridicogavancho.com

← Agregar Clientes

Tipo de Doc: Campo Requerido Número: Campo Requerido
Nombre Completo: Campo Requerido Email: Campo Requerido
Dirección: Campo Requerido Celular: Campo Requerido

Guardar Cliente
Modificar Cliente
Eliminar Cliente

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10

Diseño de página procesos

A Web Page
http://www.estudiojuridicogavancho.com

☰ Procesos +

🔍 search

📄 N° de Expediente 👁

📄 Tipo de Procesos ⚖ Estado Interno 👤 Nombre del cliente

Descripción precisa del expediente

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11

Diseño de página agregar procesos

A Web Page
http://www.estudiojuridicogavancho.com

← Agregar Procesos

N° Expediente: Juez: Campo Requerido

Cliente: Campo Requerido Denunciado: Campo Requerido

Delito: Campo Requerido Tipo de Proceso: Campo Requerido

Estado: Descripción: Maximo 250 caracteres

Guardar Cliente

Modificar Cliente

Eliminar Cliente

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12

Diseño de página nuevo usuario

A Web Page
http://www.estudiojuridicogavancho.com

Correo Electronico: Ingresar un correo valido

Contraseña: Ingresar minimo 6 caracteres

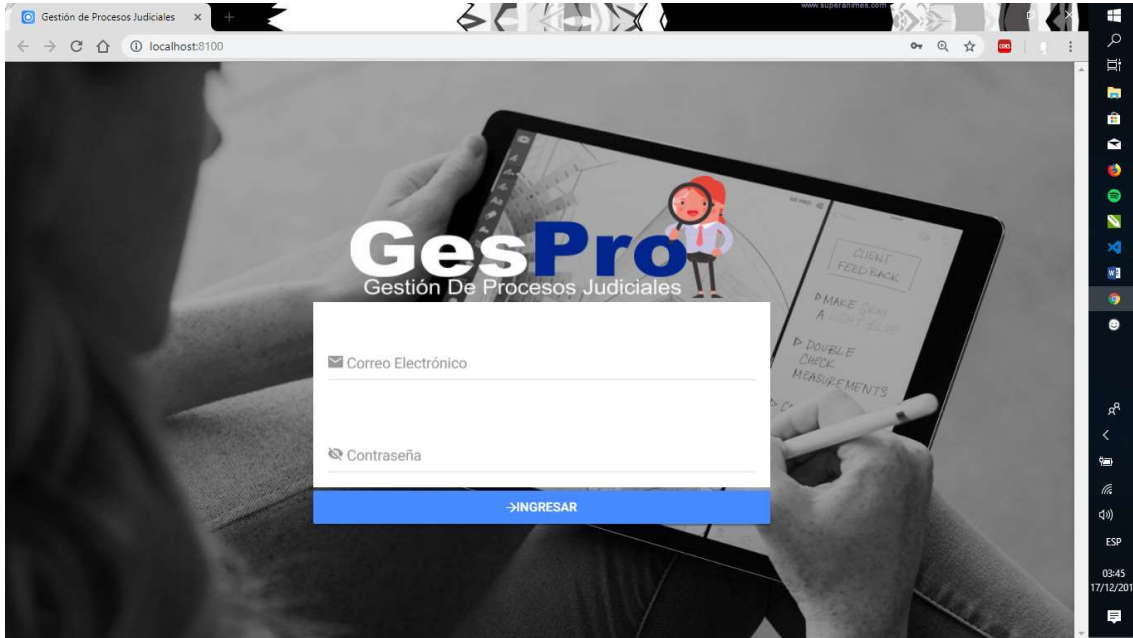
Agregar Usuario

Fuente: Elaboración propia.

4.2.3. Desarrollo del Prototipo

Figura 13

Pantalla de inicio de sesión



Fuente: Elaboración propia.

Figura 14

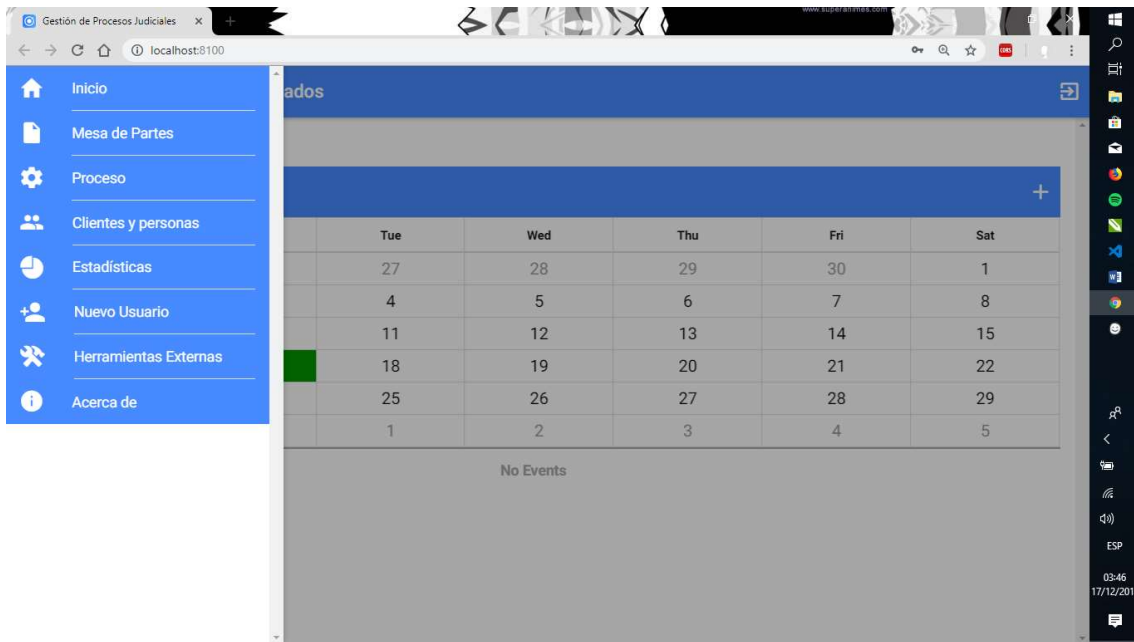
Pantalla principal



Fuente: Elaboración propia.

Figura 15

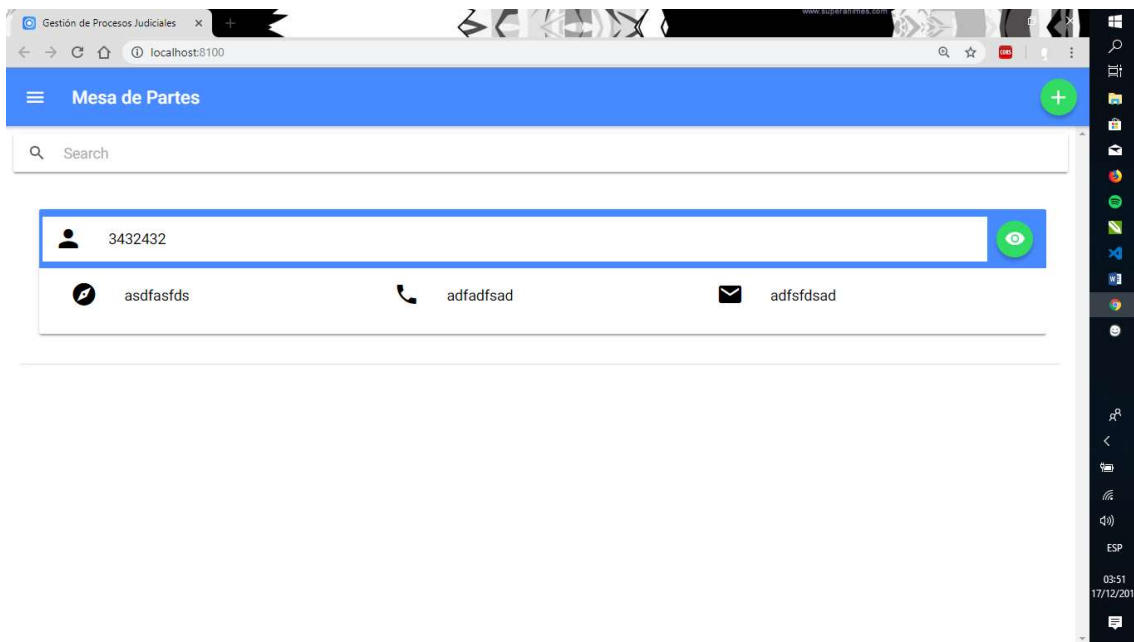
Barra de menú



Fuente: Elaboración propia.

Figura 16

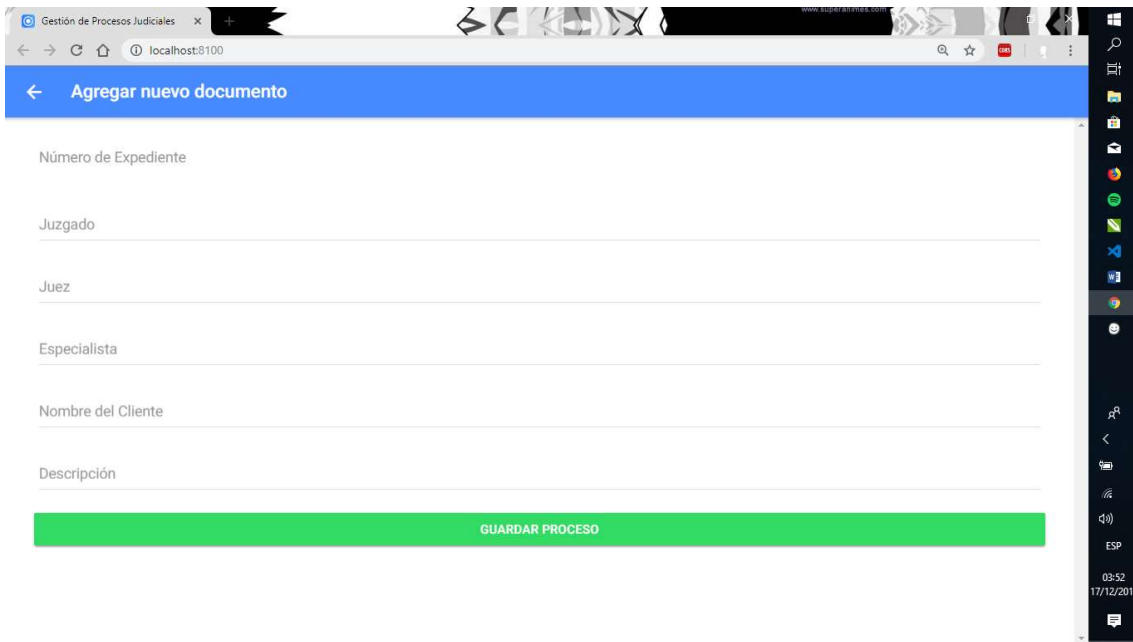
Mesa de partes



Fuente: Elaboración propia.

Figura 17

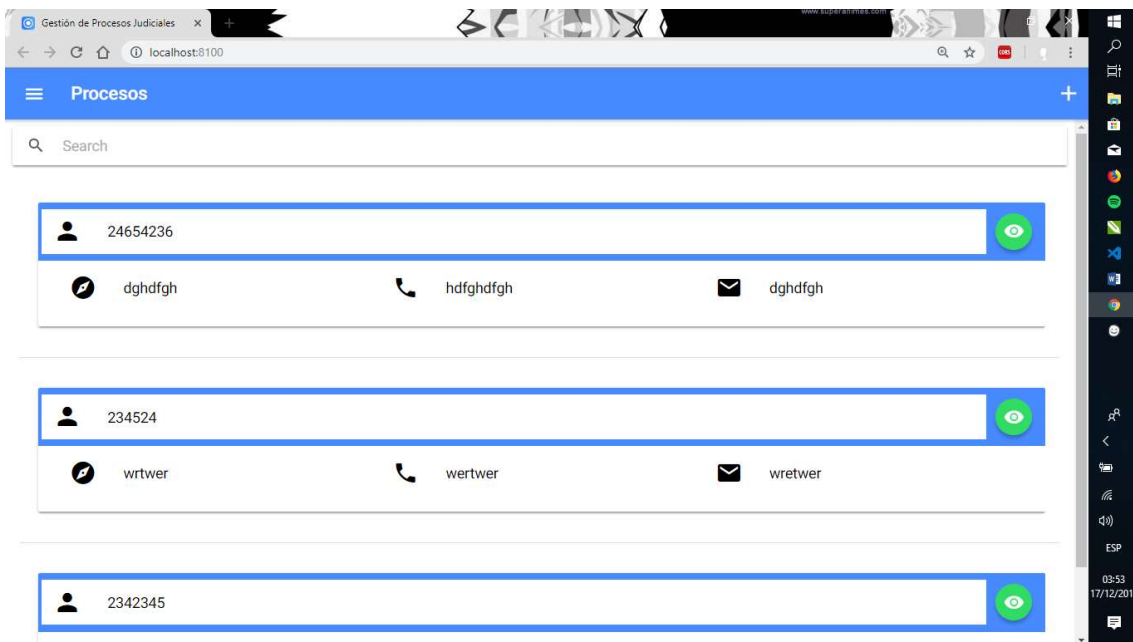
Agregar documentos



Fuente: Elaboración propia.

Figura 18

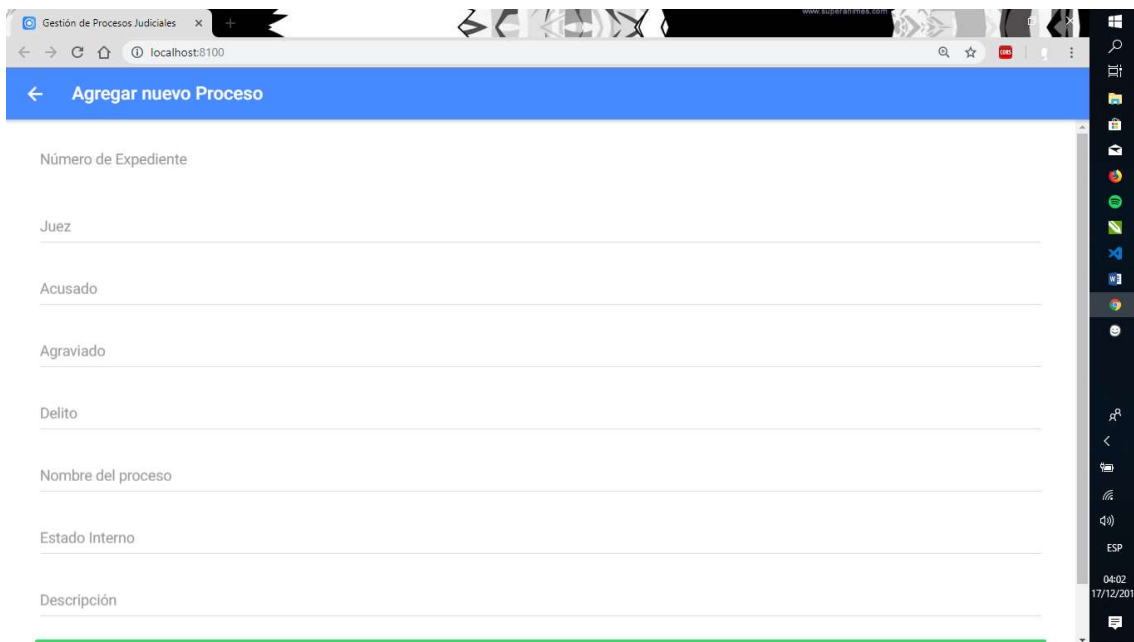
Página de procesos



Fuente: Elaboración propia.

Figura 19

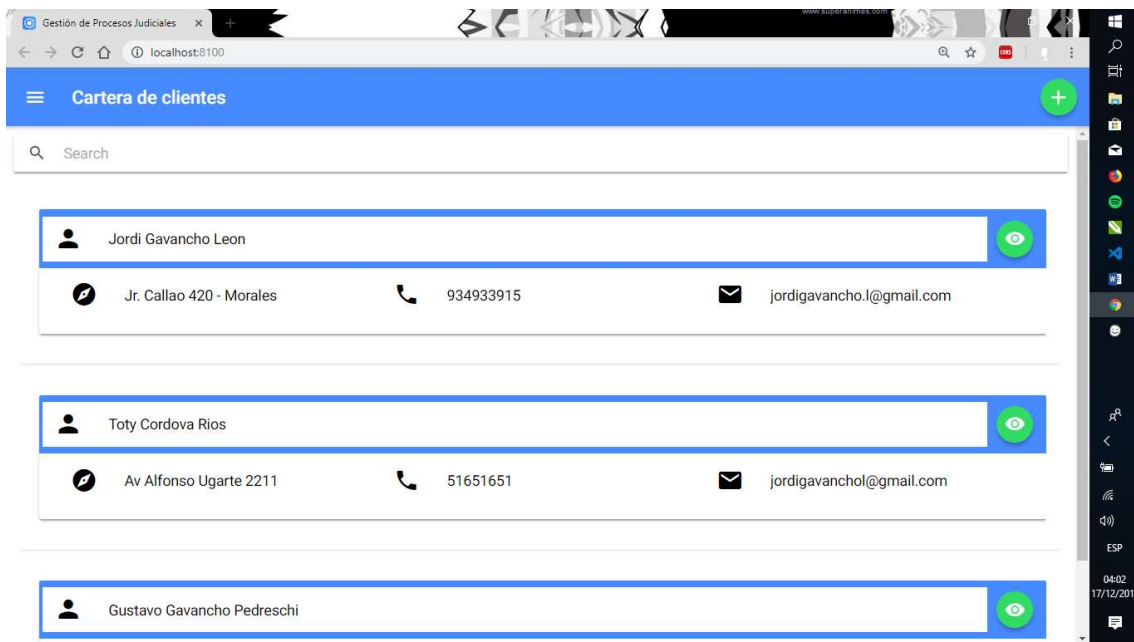
Página de agregar procesos



Fuente: Elaboración propia.

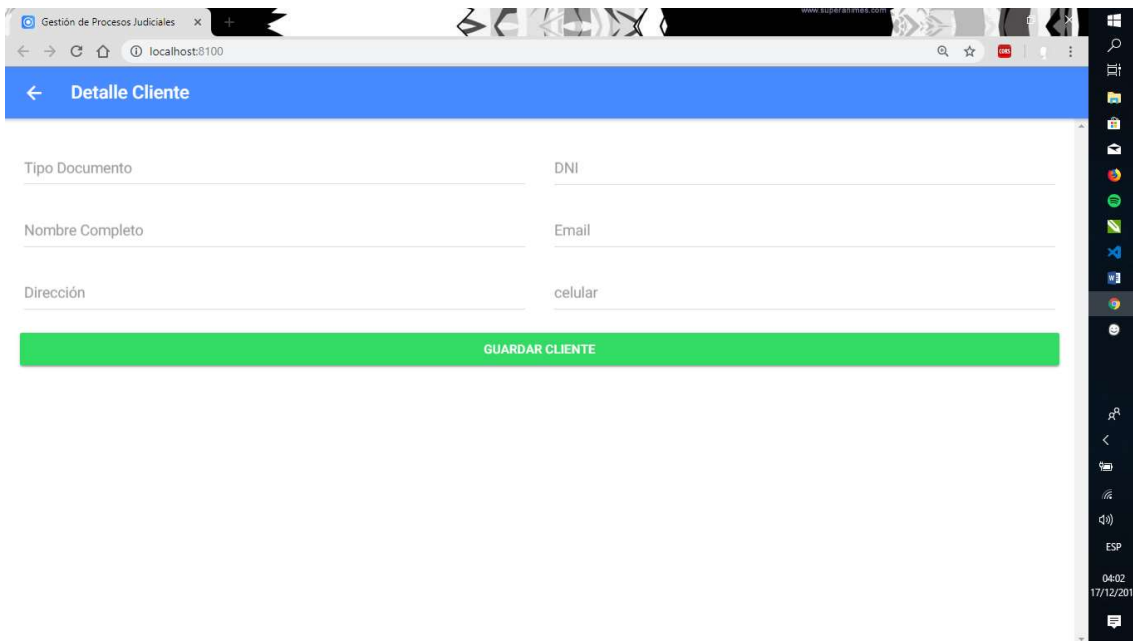
Figura 20

Página de clientes



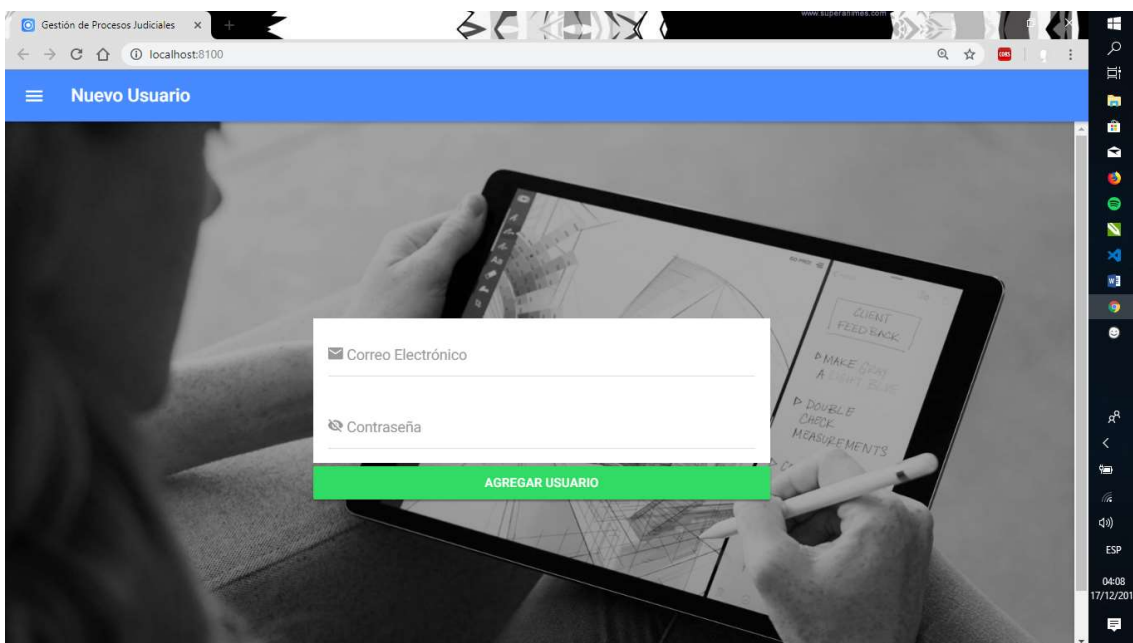
Fuente: Elaboración propia.

Figura 21
Agregar cliente



Fuente: Elaboración propia.

Figura 22
Pantalla Agregar Nuevo Usuario



Fuente: Elaboración propia.

4.2.4. Cronograma de reuniones de coordinación

Tabla 40

Cronograma

Fecha	Hora	Encargado(s)	Tema
7/07/2016	11:00 a. m.	Abogados	Charla preliminar de los requerimientos del sistema.
7/08/2016	11.00 am	Asistentes y practicantes	Procesos de la gestión de proceso judiciales
7/09/2016	11.00 am	Abogados, Asistentes y practicantes	Recomendaciones de usuario para el sistema.
7/10/2016	11:00 a. m.	Abogados	Retroalimentación.
7/11/2016	11:00 a. m.	Abogados	Retroalimentación.
2/12/2016	11:00 a. m.	Abogados	Escalabilidad del sistema.

Fuente: Elaboración propia.

4.2.5. Retroalimentación del prototipo

Tabla 41

Resumen Retroalimentación

Resumen de retroalimentación			
Plan rápido	Conformidad		Observaciones
	Si	No	
Diseñar la interfaz para la aplicación.	x		El usuario está conforme con la interfaz del sistema
Diseñar la base de datos en tiempo real no relacional con Firebase	x		Funcionamiento correcto al realizar consulta, creación, modificación y eliminación de datos

Implementar página para el inicio de sesión.	x	<p>Usuario observa de acuerdo con la interfaz de acuerdo, pero prefiere que todos los usuario tengan accesos a las mismas opciones debido que por su parte lo ve complicado ya que sus colaboradores realizan cualquiera de las tareas necesaria según el tiempo en que lo necesitan</p> <p>El usuario conforme con el funcionamiento de la página de Clientes</p>
Implementar una página de Clientes con un interfaz CRUD básica.	x	<p>El usuario conforme con el funcionamiento de la página de Clientes</p>
Implementar una página de Procesos con un interfaz CRUD básica.	x	<p>El usuario conforme con el funcionamiento de la página de Procesos</p>
Implementar una página de Recepción de Documentos con un interfaz CRUD básica.	x	<p>El usuario conforme con el funcionamiento de la página de documentos</p>
Implementar una página de indicadores con una interfaz básica.	x	<p>El usuario solicitado que le muestre los indicadores a través de barras de comparación</p>
Implementar una página principal con una interfaz básica de navegación a otras páginas.	x	<p>El usuario está de acuerdo y conforme de cómo se presenta el menú de opciones</p>

Fuente: Elaboración propia.

4.2.6. Implementación y entrega del prototipo

Debido a la adaptabilidad de las aplicaciones web móvil, la implantación se realizó con total normalidad y aceptación del usuario.

Los usuarios mostraron cierta facilidad para entender el funcionamiento del sistema y así poder aplicar de una manera acertada la herramienta para sus actividades diarias

4.3. Evaluar la gestión de los procesos judiciales que se realizan en el estudio jurídico Gavancho & Asociados después de la implementación de la solución informática

Para resolver este objetivo se procedió a realizar una encuesta tanto al personal como a los clientes a fin de conocer el estado de la gestión de procesos judiciales en la empresa después de la implementación del software.

Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales

Pregunta 1: La información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible.

Tabla 42

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0
De acuerdo	3	50
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que está totalmente de acuerdo que la información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre

disponible, otro 50% opina que está de acuerdo, un 33.33% opina que está en desacuerdo. Mientras que en la categoría totalmente en desacuerdo e indiferente/indeciso tiene 0% de opinión.

Pregunta 2: La información solicitada sobre los procesos judiciales son de rápido acceso.

Tabla 43

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	5	83.33
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Del 100% de encuestados un 83.33% opina que está en de acuerdo que la información solicitada sobre los procesos judiciales es de rápido acceso, otro 16.67% opina que está totalmente de acuerdo. Mientras que, en la categoría totalmente en desacuerdo, en desacuerdo e indiferente / indeciso 0% de opinión

Tabla 44

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Del 100% de encuestados un 33.33% opina que está totalmente de acuerdo que el tiempo de entrega de la información es el correcto, otro 33.33% opina que está en de acuerdo y un 33.33% opina que está en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente en desacuerdo 0% de opinión.

Promedio de procesos que se llevan por tipo y estado de proceso

Pregunta 1: Se sabe exactamente cuántos procesos se llevan en el estudio jurídico según tipo de proceso.

Tabla 45

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 50% opina que está de acuerdo que se sabe exactamente cuántos procesos se llevan en el estudio jurídico según tipo de proceso, otro 16.67% opina que está totalmente de acuerdo y un 33.33% opina que está en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Se tiene información de los procesos según su tipo de proceso disponible en cualquier momento

Tabla 46

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 2 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	4	66.67
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 66.67% opina que está totalmente de acuerdo que Se tiene información de los procesos según su tipo de proceso disponible en cualquier momento, otro 16.67% opina que está totalmente de acuerdo y un 16.67% opina que está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se puede saber de forma rápida y eficaz cual es el tipo de proceso que más se realiza en el estudio jurídico

Tabla 47

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico.

Interpretación

El 33.33% dio a conocer que se encuentra totalmente de acuerdo que se puede saber de forma rápida y eficaz cual es el tipo de proceso que más se realiza en el estudio jurídico, otro 33.33% opina que está de acuerdo, un 16.67% opina que está indiferente / indeciso y un 16.67% está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 4: Se puede decir que se sabe cuáles procesos están terminados, pendientes, o suspendidos

Tabla 48

Procesos según tipo y esta del proceso pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0
Indiferente / indeciso	0	0
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	3	50
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Del 100% de encuestados un 50% opina que está totalmente de acuerdo que se puede decir que se sabe cuáles procesos están terminados, pendientes, o suspendidos, otro 33.33% opina que está de acuerdo, un 16.67% opina que está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo e indiferente/indeciso 0% de opinión.

Promedio de audiencias o actividades ejecutadas al mes

Pregunta 1: Se puede saber cuántas actividades o audiencias han sido programas en el estudio jurídico

Tabla 49

Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	4	66.67
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67 opina que está totalmente de acuerdo que se puede saber cuántas actividades o audiencias han sido programas en el estudio jurídico, otro 66.67% opina que está de acuerdo y un 16.67% está totalmente en desacuerdo. En tanto, en la categoría Indiferente / Indeciso y en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Se puede saber en qué meses se ha tenido más actividades programadas en el estudio jurídico

Tabla 50

Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 2 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	1	16.67
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	4	66.67
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 66.67% opina que está de acuerdo que se puede saber en qué meses se ha tenido más actividades programadas en el estudio jurídico, otro 16.67% opina que está totalmente de acuerdo y un 16.67% está en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se tiene la información detallada de todas las audiencias o actividades realizadas en el estudio jurídico de forma rápida y eficiente

Tabla 51

Audiencias o actividades ejecutadas al mes pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	4	66.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Del 100% de encuestados un 66.67% opina que está totalmente de acuerdo que se tiene la información detallada de todas las audiencias o actividades realizadas en el estudio jurídico de forma rápida y eficiente, otro 16.67% opina que está de acuerdo y un 16.67% está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y en desacuerdo 0% de opinión.

Número de clientes

Pregunta 1: Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico

Tabla 52

Cantidad de clientes pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 33.33% opina que está totalmente de acuerdo que se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico, otro 50% opina que está de acuerdo y un 16.67% está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y en desacuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico

Tabla 53

Cantidad de clientes pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 16.67% opina que está totalmente de acuerdo que se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico, otro 50% opina que está de acuerdo y un 33.33% está en

desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente en desacuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento

Tabla 54

Cantidad de clientes pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	4	66.67
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 66.67% opina que está de acuerdo que se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento, otro 16.67% opina que está totalmente de acuerdo y un 16.67% está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo e indiferente/indeciso 0% de opinión.

Control de documentos recibidos

Pregunta 1: El control para la recepción de documentos es eficiente

Tabla 55

Control de documentos recibidos pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 33.33% opina que está totalmente de acuerdo que el control para la recepción de documentos es eficiente, otro 16.67% opina que está de acuerdo, 33.33% está en desacuerdo y un 16.67% está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría indiferente/indeciso 0% de opinión.

Pregunta 2: Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden

Tabla 56

Control de documentos recibidos pregunta 2 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0
De acuerdo	3	50
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 50% opina que está de acuerdo que los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden, otro 16.67% opina que está totalmente de acuerdo, 33.33% está en desacuerdo. Mientras que, en las categorías totalmente en desacuerdo e indiferente/indeciso 0% de opinión

Pregunta 3: Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales

Tabla 57

Control de documentos recibidos pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
totalmente en desacuerdo	1	16.67
en desacuerdo	0	0.00
indiferente / indeciso	0	0.00
de acuerdo	2	33.33
totalmente de acuerdo	3	50.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico.

Interpretación

El 50% opina que está totalmente de acuerdo que se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales, otro 33.33% opina que está de acuerdo y un 16.67% totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo e Indiferente / Indeciso 0% de opinión

Pregunta 4: Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas

Tabla 58

Control de documentos recibidos pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	3	50.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 50% opina que está totalmente de acuerdo que se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas, otro 16.67% opina que está de acuerdo, un 16.67% opina que esta indiferente / indeciso y un 16.67% totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión.

Control de audiencias o actividades programadas

Pregunta 1: Se cumple de manera puntual las audiencias programadas

Tabla 59

Control de audiencias o actividades pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	2	33.33
Totalmente de acuerdo	3	50.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 50% opina que está totalmente de acuerdo que se cumple de manera puntual las audiencias programadas, otro 33.33% opina que está de acuerdo y un 16.67% indiferente/indeciso. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo y en desacuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas

Tabla 60

Control de audiencias o actividades pregunta 2 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	3	50.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

El 50% opina que está en totalmente de acuerdo que se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas, otro 16.67% opina que está de acuerdo y un 33.33% totalmente en desacuerdo. En tanto, en la categoría Indiferente / indeciso y en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas

Tabla 61

Control de audiencias o actividades pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 33.33% opina que está en totalmente de acuerdo que se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas, otro 16.67% opina que está de acuerdo, un 16.67% indiferente / indeciso y un 33.33% opina que está en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo 0% de opinión

Cantidad de procesos judiciales

Pregunta 1: Se tiene un control exacto de los procesos judiciales del estudio jurídico

Tabla 62

Número de procesos judiciales pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0
Indiferente / indeciso	0	0
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	4	66.68
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico.

Interpretación

Un 66.68% opina que está en totalmente de acuerdo que se tiene un control exacto de los procesos judiciales del estudio jurídico, otro 16.67% opina que está de acuerdo y un 16.67% opina que está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / indeciso y en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: Se puede saber la cantidad exacta de procesos judiciales del estudio jurídico

Tabla 63

Número de procesos judiciales pregunta 2 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	0	0
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	3	50.00
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 50% opina que está en totalmente de acuerdo que se puede saber la cantidad exacta de procesos judiciales del estudio jurídico, otro 16.67% opina que está de acuerdo y un 33.33% opina que está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / indeciso y en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento.

Tabla 64

Número de procesos judiciales pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	2	33.33
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	1	16.67
Totalmente de acuerdo	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 33.33% opina que está en totalmente de acuerdo que Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento, otro 16.67% opina que está de

acuerdo, un 16.67% opina que está indiferente / indeciso y un 33.33% opina que está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión.

Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos

Pregunta 1: Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos

Tabla 65

Control de plazos judiciales pregunta 1 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	2	33.33
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico.

Interpretación

Un 16.67% opina que está en totalmente de acuerdo que existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos, otro 33.33% opina que está en desacuerdo y un 50% opina de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y Totalmente en desacuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos

Tabla 66

Control de plazos judiciales pregunta 2 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	1	16.67
Indiferente / indeciso	1	16.67
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	1	16.67
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 16.67% opina que está en totalmente de acuerdo que se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos, otro 16.67% opina que está en desacuerdo, un 16.67% opina que esta indiferente / indeciso y un 50% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos

Tabla 67

Control de plazos judiciales pregunta 3 post test

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	1	16.67
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	3	50.00
Totalmente de acuerdo	2	33.33
TOTAL	6	100

Fuente: Cuestionario aplicado a colaboradores del estudio jurídico

Interpretación

Un 16.67% opina que está en totalmente en desacuerdo que se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos, otro 33.33% opina que está totalmente de acuerdo, un 50% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Indiferente / Indeciso y en desacuerdo 0% de opinión

Resultados de la encuesta realizada a los clientes del estudio jurídico

Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales

Pregunta 1: La información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible.

Tabla 68

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 1 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	43	38.05
Indiferente / indeciso	6	5.31
De acuerdo	16	14.16
Totalmente de acuerdo	48	42.48
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico.

Interpretación

El 42.48% refiere que está en totalmente de acuerdo que la información requerida para los procesos judiciales para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible, otro 38.05% opina que está en desacuerdo, un 5.31% opina que está indiferente / indeciso y un 14.16% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 2: La información solicitada sobre los procesos judiciales son de rápido acceso.

Tabla 69

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 2 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	26	23.01
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	9	7.96
De acuerdo	9	7.96
Totalmente de acuerdo	69	61.06
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico.

Interpretación

El 23.01% opina que está en totalmente en desacuerdo que la información solicitada sobre los procesos judiciales es de rápido acceso, otro 61.06% opina que está totalmente de acuerdo, 7.96% opina que está indiferente / indeciso y un 7.96% opina que está de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: El tiempo de entrega de a información es el correcto

Tabla 70

Disponibilidad de la información de los procesos judiciales pregunta 3 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	21	18.58
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	17	15.04
De acuerdo	12	10.62
Totalmente de acuerdo	63	55.75
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico.

Interpretación

Un 55.75% opina que está en totalmente de acuerdo que el tiempo de entrega de a información es el correcto, 15.04% opina que está indiferente / indeciso, un 10.62% opina que está de acuerdo, un 18.58% opina que está totalmente en desacuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión.

Control de documentos recibidos

Pregunta 1: El control para la recepción de documentos es eficiente

Tabla 71

Control de documentos recibidos pregunta 1 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	32	28.32
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	14	12.39
Totalmente de acuerdo	67	59.29
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 28.32% opina que está totalmente en desacuerdo que el control para la recepción de documentos es eficiente, otro 59.59% opina que está totalmente de acuerdo y un 12.39% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo e indiferente/indeciso 0% de opinión.

Pregunta 2: Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden

Tabla 72

Control de documentos recibidos pregunta 1 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	52	46.02
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	15	13.27
Totalmente de acuerdo	46	40.7
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

El 46.02% opina que está en desacuerdo que los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden, otro 13.27% opina que está de acuerdo y un 40.70% está

totalmente de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo e indiferente/indeciso 0% de opinión.

Pregunta 3: Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales

Tabla 73

Control de documentos recibidos pregunta 3 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	33	29.20
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	10	8.85
De acuerdo	15	13.27
Totalmente de acuerdo	55	48.67
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 29.20% opina que está totalmente en desacuerdo que Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales, otro 48.67% opina que está totalmente de acuerdo, 8.85% está indiferente / indeciso y un 13.27% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 4: Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas

Tabla 74

Control de documentos recibidos pregunta 4 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	35	30.97
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	11	9.73
De acuerdo	14	12.39
Totalmente de acuerdo	53	46.90
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Del 100% de encuestados un 30.97% opina que está totalmente en desacuerdo que se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas, otro 46.90% opina que está totalmente de acuerdo, 9.73% esta indiferente / indeciso y un 12.39% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión.

Control de audiencias o actividades programadas

Pregunta 1: Se cumple de manera puntual las audiencias programadas

Tabla 75

Control de audiencias o actividades pregunta 1 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	23	20.35
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	15	13.27
De acuerdo	18	15.93
Totalmente de acuerdo	57	50.44
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

El 20.35% opina que se encuentra totalmente en desacuerdo que se cumple de manera puntual las audiencias programadas, otro 50.44% opina que está totalmente de acuerdo, 13.27% esta indiferente / indeciso y un 15.93% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión

Pregunta 2: Se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas

Tabla 76

Control de audiencias o actividades pregunta 2 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	23	20.35
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	13	11.50
De acuerdo	24	21.24
Totalmente de acuerdo	53	46.90
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 20.35% opina que está totalmente en desacuerdo que se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas, otro 46.90% opina que está totalmente de acuerdo, 11.50% está indiferente / indeciso y un 21.24% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo 0% de opinión

Pregunta 3: Se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas

Tabla 77

Control de audiencias o actividades pregunta 3 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	57	50.44
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	45	39.82
Totalmente de acuerdo	11	9.73
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 50.44% opina que está en desacuerdo que se informa de una manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas, otro 39.82% opina que está de acuerdo, 9.73% está totalmente de acuerdo. En tanto que, en la categoría Totalmente en desacuerdo e indiferente/indeciso 0% de opinión.

Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos

Pregunta 1: Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos

Tabla 78

Control de plazos pregunta 1 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	24	21.24
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	34	30.09
Totalmente de acuerdo	55	48.67
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico

Interpretación

Un 21.24% opina que está totalmente en desacuerdo que existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos, otro 30.09% opina que está de acuerdo y un 48.61% está totalmente de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo e indiferente/indeciso 0% de opinión

Pregunta 2: Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos

Tabla 79

Control de plazos pregunta 2 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	0	0.00
En desacuerdo	36	31.86
Indiferente / indeciso	9	7.96
De acuerdo	43	38.05
Totalmente de acuerdo	25	22.12
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los clientes del estudio jurídico.

Interpretación

Un 22.12% opina que está totalmente de acuerdo que se cumple con los plazos requeridos para la entrega de documentos, otro 31.86% opina que está en desacuerdo,

7.96% esta indiferente / indeciso y un 38.05% está de acuerdo. Mientras que, en la categoría Totalmente en desacuerdo 0% de opinión.

Pregunta 3: Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos

Tabla 80

Control de plazos pregunta 3 post test - clientes

ESCALA	fi	hi%
Totalmente en desacuerdo	21	18.58
En desacuerdo	0	0.00
Indiferente / indeciso	0	0.00
De acuerdo	52	46.02
Totalmente de acuerdo	40	35.40
TOTAL	113	100

Fuente: Cuestionario aplicado a clientes del estudio jurídico.

Interpretación

El 18.58% opina que está totalmente en desacuerdo que se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos, otro 46.02% opina que está de acuerdo y un 35.40% está totalmente de acuerdo. Mientras que, en la categoría en desacuerdo e indiferente / indeciso 0% de opinión.

Aplicando la estadística inferencial

Teniendo en cuenta que la muestra es de 113 personas, entonces utilizaremos la distribución Z (zeta).

Prueba de hipótesis

Definición de variables

GPJA: Gestión de procesos judiciales antes de implementar el sistema informático.

GPJD: Gestión de procesos judiciales después de implementar el sistema informático.

Hipótesis estadística

Hipótesis H₀: Gestión de procesos judiciales antes de implementar el sistema informático **es mayor** que la gestión de procesos judiciales después de implementar el sistema informático.

$$H_0: GPJA - GPJD > 0$$

Hipótesis H_a: Gestión de procesos judiciales antes de implementar el sistema informático **es menor o igual** que la gestión de procesos judiciales después de implementar el sistema informático.

$$H_a: GPJA - GPJD \leq 0$$

Nivel de significancia

El nivel de significancia escogido es del 5% ($\alpha = 0.05$). Por lo tanto, se considera el nivel de confianza igual al 95% ($1-\alpha = 0.95$). Y se aplicara la distribución normal Z entonces.

$$\text{Valor Z tabular} = Z\alpha = -1.645$$

Resultado de la contrastación de la hipótesis

Se determinó la gestión de procesos judiciales con una muestra de 113 observaciones (en escala de Likert con pesos desde 1 a 5).

Tabla 81

Contrastación Gestión de procesos judiciales

Nro.	GPJA	GPJD	GPJA - GPJAmed	GPJD - GPJDmed	(GPJA - GPJAmed) ²	(GPJD - GPJDmed) ²
1	3	3	0.86	-0.33	0.7334	0.1063
2	3	3	3.38	3.31	11.4556	10.9408
3	3	3	2.92	3.31	8.5444	10.9408
4	3	3	2.92	3.31	8.5444	10.9408
5	3	3	3.00	3.31	9.0000	10.9408
6	2	3	2.31	3.38	5.3254	11.4556
7	2	4	2.00	3.54	4.0000	12.5207
8	2	4	2.31	3.62	5.3254	13.0710

9	2	4	1.77	3.77	3.1302	14.2071
10	2	4	2.15	3.85	4.6391	14.7929
11	3	4	3.23	3.85	10.4379	14.7929
12	3	4	3.08	3.85	9.4675	14.7929
13	2	2	1.69	1.77	2.8639	3.1302
14	2	2	2.08	1.77	4.3136	3.1302
15	3	2	2.69	1.77	7.2485	3.1302
16	2	2	2.23	1.77	4.9763	3.1302
17	2	2	2.31	1.77	5.3254	3.1302
18	3	2	2.92	1.77	8.5444	3.1302
19	2	2	1.62	1.85	2.6095	3.4083
20	2	2	1.77	1.85	3.1302	3.4083
21	2	2	2.00	1.85	4.0000	3.4083
22	3	2	2.69	1.85	7.2485	3.4083
23	3	2	3.00	1.85	9.0000	3.4083
24	2	2	2.00	1.85	4.0000	3.4083
25	3	2	3.31	1.85	10.9408	3.4083
26	2	2	1.54	1.85	2.3669	3.4083
27	2	2	1.62	1.85	2.6095	3.4083
28	2	2	2.23	1.85	4.9763	3.4083
29	2	2	1.69	1.85	2.8639	3.4083
30	2	2	2.15	1.85	4.6391	3.4083
31	2	2	2.23	1.85	4.9763	3.4083
32	2	2	1.54	1.85	2.3669	3.4083
33	2	2	1.62	1.85	2.6095	3.4083
34	3	4	2.62	4.00	6.8402	16.0000
35	2	4	1.77	4.00	3.1302	16.0000
36	3	4	2.92	4.15	8.5444	17.2544
37	1	4	1.46	4.15	2.1361	17.2544
38	3	4	2.69	4.15	7.2485	17.2544
39	2	4	2.31	4.15	5.3254	17.2544
40	3	4	2.62	4.23	6.8402	17.8994
41	2	4	2.00	4.38	4.0000	19.2249
42	2	5	2.23	4.54	4.9763	20.5976
43	3	5	2.92	4.54	8.5444	20.5976
44	2	5	2.38	4.69	5.6864	22.0178
45	2	5	2.46	4.69	6.0592	22.0178
46	2	5	2.23	4.69	4.9763	22.0178
47	2	5	2.46	4.69	6.0592	22.0178
48	2	5	2.31	4.69	5.3254	22.0178
49	2	5	2.23	4.69	4.9763	22.0178
50	3	5	2.62	4.69	6.8402	22.0178

51	1	5	1.31	4.77	1.7101	22.7456
52	2	5	2.08	4.77	4.3136	22.7456
53	2	5	1.77	4.77	3.1302	22.7456
54	2	5	1.85	4.77	3.4083	22.7456
55	3	5	2.54	4.69	6.4438	22.0178
56	3	5	2.62	4.69	6.8402	22.0178
57	2	5	1.77	4.77	3.1302	22.7456
58	2	5	1.92	4.77	3.6982	22.7456
59	2	5	2.23	4.77	4.9763	22.7456
60	2	5	2.31	4.77	5.3254	22.7456
61	2	5	2.46	4.77	6.0592	22.7456
62	1	5	1.46	4.77	2.1361	22.7456
63	2	5	1.85	4.77	3.4083	22.7456
64	2	5	2.15	4.77	4.6391	22.7456
65	2	5	1.77	4.77	3.1302	22.7456
66	2	5	1.62	4.77	2.6095	22.7456
67	3	5	2.77	4.77	7.6686	22.7456
68	2	5	1.62	4.77	2.6095	22.7456
69	1	5	1.46	4.77	2.1361	22.7456
70	1	5	1.46	4.77	2.1361	22.7456
71	3	5	2.54	4.62	6.4438	21.3018
72	2	5	1.85	4.69	3.4083	22.0178
73	3	5	2.54	4.69	6.4438	22.0178
74	3	5	2.54	4.69	6.4438	22.0178
75	1	5	1.23	4.69	1.5148	22.0178
76	2	5	2.23	4.69	4.9763	22.0178
77	2	5	2.23	4.69	4.9763	22.0178
78	2	5	1.62	4.69	2.6095	22.0178
79	3	5	2.62	4.69	6.8402	22.0178
80	2	5	1.85	4.69	3.4083	22.0178
81	2	5	1.69	4.69	2.8639	22.0178
82	2	5	1.62	4.69	2.6095	22.0178
83	2	5	2.46	4.69	6.0592	22.0178
84	2	5	1.77	4.69	3.1302	22.0178
85	2	5	2.00	4.69	4.0000	22.0178
86	2	5	1.69	4.77	2.8639	22.7456
87	2	5	1.69	4.77	2.8639	22.7456
88	2	4	1.54	4.46	2.3669	19.9053
89	3	4	3.08	4.46	9.4675	19.9053
90	3	4	2.85	4.46	8.1006	19.9053
91	2	4	1.77	4.46	3.1302	19.9053
92	2	4	2.38	4.46	5.6864	19.9053

93	3	4	2.62	4.46	6.8402	19.9053
94	1	4	1.46	4.46	2.1361	19.9053
95	1	4	1.46	4.46	2.1361	19.9053
96	2	4	1.62	4.46	2.6095	19.9053
97	2	2	1.85	1.69	3.4083	2.8639
98	2	2	2.23	1.69	4.9763	2.8639
99	2	2	2.23	2.00	4.9763	4.0000
100	2	2	2.00	2.23	4.0000	4.9763
101	3	2	2.54	2.23	6.4438	4.9763
102	3	2	2.85	2.23	8.1006	4.9763
103	3	2	2.69	2.23	7.2485	4.9763
104	2	2	2.46	2.23	6.0592	4.9763
105	2	2	2.23	2.23	4.9763	4.9763
106	3	2	2.62	2.23	6.8402	4.9763
107	2	2	2.38	2.23	5.6864	4.9763
108	1	2	1.46	2.46	2.1361	6.0592
109	3	3	2.69	2.62	7.2485	6.8402
110	3	3	3.38	2.62	11.4556	6.8402
111	3	3	3.38	2.77	11.4556	7.6686
112	2	3	2.46	2.92	6.0592	8.5444
113	2	3	2.23	2.92	4.9763	8.5444
Totales	251	411			579.2067	1644.5501
Media	2.22	3.63				

Fuente: Elaboración propia.

Hallamos la varianza, teniendo en cuenta la fórmula:

$$\sigma^2 = \frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n}$$

$$\sigma_A^2 = \frac{579.2067}{113} = 5.125$$

$$\sigma_D^2 = \frac{1644.5501}{113} = 14.553$$

Hallamos el cálculo de Z, reemplazando valores en la fórmula:

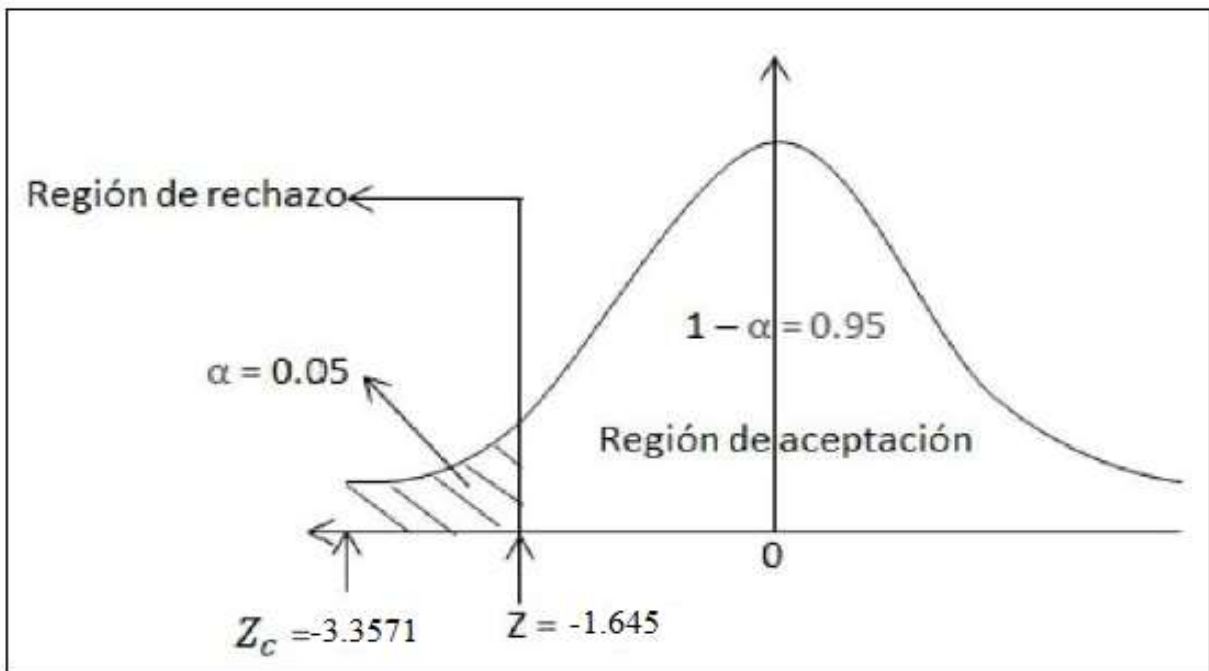
$$Z_c = \frac{(GPJA - GPJD)}{\sqrt{\frac{\sigma_A^2}{n_A} + \frac{\sigma_D^2}{n_D}}} = \frac{(2.22 - 3.63)}{\sqrt{\frac{5.125}{113} + \frac{14.553}{113}}} = -3.3571$$

En vista que: $Z_c = -3.3571$ (Z calculado) $>$ $Z_\alpha = -1.645$ (tabular), estando este valor dentro de la región de rechazo, es posible concluir que **GPJA – GPJD > 0**, se rechaza H_0 , y H_a es aceptada.

Por tanto, en la figura siguiente es posible observar la región de aceptación y rechazo para la prueba de la hipótesis.

Figura 23

Región de aceptación y rechazo para la gestión de procesos judiciales



Fuente: Elaboración propia.

Instrumento Cuestionario 1

La tabla evidencia los puntajes de los criterios de evaluación alcanzados para la implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales.

Tabla 82

Ponderación de la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución (Pre-Test)

TABULACIÓN PRE-TEST								
Nro.	Pregunta	Peso					Puntaje Total P _t i	Puntaje Promedio P _{PiA}
		1	2	3	4	5		
1	La información requerida para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible	4	0	2	0	0	10	1.67
2	La información que solicita sobre los procesos judiciales son de rápido acceso	0	5	1	0	0	13	2.17
3	El tiempo de entrega de información es el correcto	1	2	0	3	0	17	2.83
4	Se sabe exactamente cuántos procesos se llevan en el estudio jurídico según tipo de proceso	3	3	0	0	0	9	1.50
5	Se tiene la información de los procesos según su tipo de proceso disponible en cualquier momento	1	5	0	0	0	11	1.83
6	Se pueda saber de forma rápida y eficaz cual es el tipo de proceso que más se realiza en el estudio jurídico	1	3	1	1	0	14	2.33
7	Se puede saber cuántas actividades o audiencias han sido programadas en el estudio jurídico	0	5	0	1	0	14	2.33
8	Se puede saber en qué meses se ha tenido más actividades programadas en el estudio jurídico	5	1	0	0	0	7	1.17
9	Se tiene la información detallada de todas las audiencias o actividades realizadas en el estudio jurídico de forma rápida y eficiente	0	5	0	1	0	14	2.33
10	Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico	1	4	0	1	0	13	2.17
11	Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico	1	2	0	3	0	17	2.83
12	Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento	0	5	1	0	0	13	2.17

13	El control para la recepción de documentos es eficiente	1	2	3	0	0	14	2.33
14	Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden	2	3	1	0	0	11	1.83
15	Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales	1	2	0	3	0	17	2.83
16	Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas	1	4	0	1	0	13	2.17
17	Se cumple de manera puntual las audiencias programadas	0	5	0	1	0	14	2.33
18	Se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas	2	3	1	0	0	11	1.83
19	Se informa de un manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas	3	2	1	0	0	10	1.67
20	Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico	1	5	0	0	0	11	1.83
21	Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico	3	3	0	0	0	9	1.50
22	Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento	2	4	0	0	0	10	1.67
23	Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos	1	3	0	2	0	15	2.50
24	Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos	1	1	2	2	0	17	2.83
25	Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos	1	3	0	2	0	15	2.50

Fuente: Elaboración propia

Tabla 83

Ponderación de la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución. (Post-Test)

TABULACIÓN POST-TEST								
Nro.	Pregunta	Peso					Puntaje Total P _i	Puntaje Promedio PP _{ID}
		1	2	3	4	5		

1	La información requerida para los procesos judiciales en el estudio jurídico está siempre disponible	0 2 0 3 1	21	3.50
2	La información que solicita sobre los procesos judiciales son de rápido acceso	0 0 0 5 1	25	4.17
3	El tiempo de entrega de información es el correcto	0 2 0 2 2	22	3.67
4	Se sabe exactamente cuántos procesos se llevan en el estudio jurídico según tipo de proceso	0 2 0 2 2	22	3.67
5	Se tiene la información de los procesos según su tipo de proceso disponible en cualquier momento	0 2 0 3 1	21	3.50
6	Se pueda saber de forma rápida y eficaz cual es el tipo de proceso que más se realiza en el estudio jurídico	1 0 0 4 1	22	3.67
7	Se puede saber cuántas actividades o audiencias han sido programadas en el estudio jurídico	1 0 1 2 2	22	3.67
8	Se puede saber en qué meses se ha tenido más actividades programadas en el estudio jurídico	1 0 0 2 3	24	4.00
9	Se tiene la información detallada de todas las audiencias o actividades realizadas en el estudio jurídico de forma rápida y eficiente	1 0 0 4 1	22	3.67
10	Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico	0 1 0 4 1	23	3.83
11	Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico	1 0 0 1 4	25	4.17
12	Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento	1 0 0 3 2	23	3.83
13	El control para la recepción de documentos es eficiente	0 2 0 3 1	21	3.50
14	Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden	1 0 0 4 1	22	3.67
15	Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales	1 2 0 1 2	19	3.17
16	Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas	0 2 0 3 1	21	3.50
17	Se cumple de manera puntual las audiencias programadas	1 0 0 2 3	24	4.00

18	Se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas	1	0	1	1	3	23	3.83
19	Se informa de un manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas	0	0	1	2	3	26	4.33
20	Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico	2	0	0	1	3	21	3.50
21	Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico	0	2	1	1	2	21	3.50
22	Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento	1	0	0	1	4	25	4.17
23	Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos	2	0	0	1	3	21	3.50
24	Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos	2	0	1	1	2	19	3.17
25	Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos	1	0	0	3	2	23	3.83

Fuente: Elaboración propia

En tabla se puede apreciar la contratación de resultados en las pruebas Pre y Post Test:

Tabla 84

Contrastación Pre-Test y Post-Test para la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución.

Nro.	Contrastación Pre-Test y Post-Test			
	Pre-Test GDPCa	Post - Test GDPCd	Di	Di2
1	1.67	3.50	-1.83	3.36
2	2.17	4.17	-2.00	4.00
3	2.83	3.67	-0.83	0.69
4	1.50	3.67	-2.17	4.69
5	1.83	3.50	-1.67	2.78
6	2.33	3.67	-1.33	1.78
7	2.33	3.67	-1.33	1.78
8	1.17	4.00	-2.83	8.03

9	2.33	3.67	-1.33	1.78
10	2.17	3.83	-1.67	2.78
11	2.83	4.17	-1.33	1.78
12	2.17	3.83	-1.67	2.78
13	2.33	3.50	-1.17	1.36
14	1.83	3.67	-1.83	3.36
15	2.83	3.17	-0.33	0.11
16	2.17	3.50	-1.33	1.78
17	2.33	4.00	-1.67	2.78
18	1.83	3.83	-2.00	4.00
19	1.67	4.33	-2.67	7.11
20	1.83	3.50	-1.67	2.78
21	1.50	3.50	-2.00	4.00
22	1.67	4.17	-2.50	6.25
23	2.50	3.50	-1.00	1.00
24	2.83	3.17	-0.33	0.11
25	2.50	3.83	-1.33	1.78
Totales	53.17	93.00	-39.83	72.64

Fuente: Elaboración propia

En cuanto a los promedios de la planificación de los resultados obtenidos de los criterios de evaluación para la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución Tener en cuenta que n = 25 preguntas.

- Con el sistema actual:

$$GDPCA = \frac{\sum_{i=1}^n GDPCA_i}{n} = \frac{53.17}{25} = 2.13$$

- Con el sistema propuesto:

$$GDPCD = \frac{\sum_{i=1}^n GDPCD_i}{n} = \frac{93}{25} = 3.72$$

Prueba de hipótesis específica

Definición de variables

GDPCA: Gestión de procesos judiciales en función a la Disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución, antes de implementar el sistema informático.

GDPCD: Gestión de procesos judiciales en función a la Disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución, después de implementar el sistema informático.

Hipótesis estadística

Hipótesis H₀: La GDPCA es mayor o igual a la GDPCD

$$H_0: \text{GDPCA} - \text{GDPCD} \geq 0$$

Hipótesis H_i: La GDPCA es menor a la GDPCD

$$H_i: \text{GDPCA} - \text{GDPCD} < 0$$

Nivel de significancia: El grado de significancia escogido es del 5% ($\alpha = 0.05$). En efecto, se considera el grado de confianza igual al 95% ($1 - \alpha = 0.95$). Y $n - 1 = 25 - 1 = 24$ grados de libertad, se obtiene el valor crítico de T de Student.

Valor crítico: $(1 - \alpha) (n - 1) = t(1 - 0.05)(25 - 1) = 1.71$

Como $\alpha = 0.05$ y $n - 1 = 24$ grados de libertad, la región de rechazo consiste en aquellos valores de t menores que $-t_{0.05} = -1.71$.

Resultados de la contrastación de la hipótesis

Encontrando la diferencia promedio, se reemplazan los valores en la siguiente fórmula:

$$\bar{D} = \frac{\sum_{i=1}^n D_i}{n} = \frac{-39.83}{25} = -1.59$$

Hallamos la desviación estándar, teniendo en cuenta la formula

$$S_{D0}^2 = \frac{(25)(72.64) - (-39.83)^2}{25(25-1)} = 0.38$$
$$S_D = 0.62$$

Hallamos el cálculo de T, reemplazando valores en la fórmula:

$$t_c = \frac{(-1.59)\sqrt{25}}{0.62} = -12.82$$

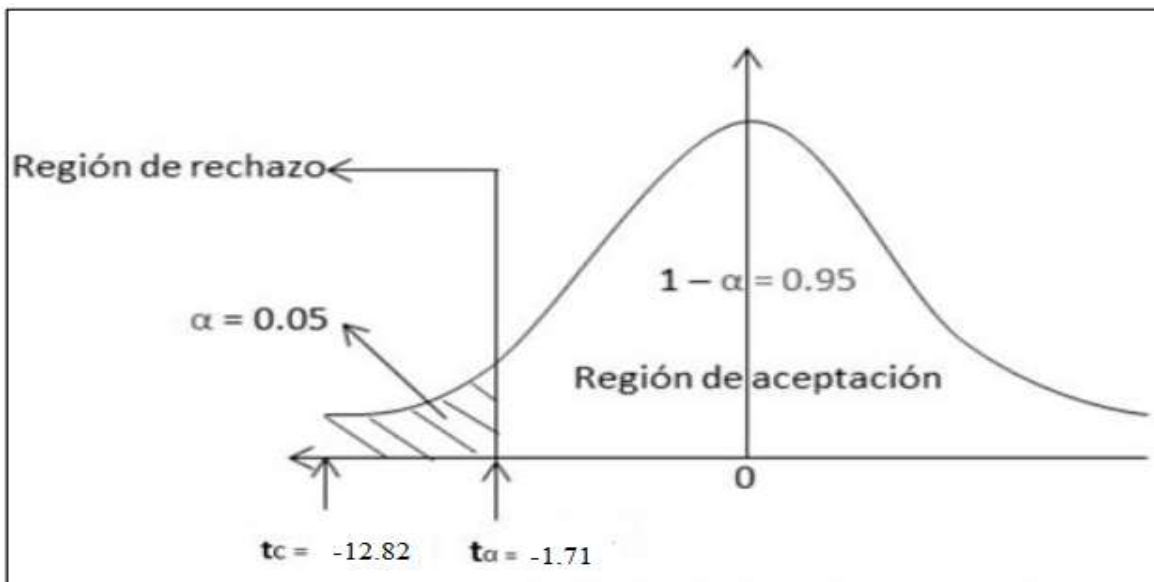
Conclusión

En vista de que que: $t_c = -12.82$ (t calculado) $< t_\alpha = -1.71$ (tabular), estando este valor dentro de la región de rechazo, se concluye que **GDPCA – GDPCD < 0** , se rechaza H_0 , y H_1 es aceptada.

Por tanto, en la figura se puede observar la región de aceptación y rechazo para la prueba de la hipótesis:

Figura 24

Región de aceptación y rechazo para la gestión de procesos judiciales en función a la disponibilidad de la información, promedio de procesos y audiencias, control de documentos y de plazos de ejecución.



Fuente: Elaboración propia.

V. DISCUSIÓN

Concluido el proyecto de investigación de obtuvieron una serie de resultados en los diferentes ámbitos abarcados, delimitados por los indicadores tenemos como resultado lo siguiente

Con respecto a la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico, se pudo obtener un resultado positivo al contrastar los valores pre-test (inicio de la investigación) y post-test (después de la implementación del software) resultados del cuestionario 02 aplicado a los clientes con una muestra 113 personas se obtuvo como resultado un valor Z de -3.3571 la cual se encontraba en la zona de rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna planteada; así como también se pudo obtener un resultado positivo al contrastar los valores de pre-test (inicio de la investigación) y post-test (después de la implementación del software) resultados del cuestionario 01 aplicado a los colaboradores con una población de 6 personas, se obtuvo como resultado un valor t de -12.81 la cual se encontraba en la zona de rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, se aceptó la hipótesis alterna planteada.

Los resultados guardan relación con el estudio desarrollado por Vélez-Mero & Ormazaballos (2019) quienes llegaron a concluir que el trabajo de los colaboradores es elemental, dado que, a través de ellos, la gestión de los procesos será desarrollado con eficiencia, no obstante, fue necesario la implementación de una aplicación web para la mejora de este. Por tanto, antes de la aplicación del sistema, la gestión era regular en 48%, después de la aplicación este fue bueno en 56%.

Por otro lado, evidencia similitud con el estudio efectuado por Avilés et al. (2020) quienes llegaron a concluir que el sistema web desarrollado utilizó los frameworks Laravel y VueJs, que permiten dar un mantenimiento sencillo y pueden agregar nuevas funcionalidades instalando paquetes de código compatibles con estas herramientas de ayuda. El pretest tuvo como resultado que la gestión de procedimientos fue deficiente en 39%, no obstante, el pos-test fue eficiente en 56%.

En función al tema desarrollado se da a conocer la fase de exploración, es aquella fase donde se encuentra el alcance principal del estudio, donde el cliente expresa lo que

requiere a través de la redacción de fácil acceso, denominado “historias de usuarios”. En efecto, los especialistas en programación estiman el tiempo requerido para la ejecución de la base de datos, para lo cual debe quedar en claro que las estimaciones desarrolladas en esta etapa son de inicio y pueden varían según el análisis detallado de este. Esta fase dura típicamente un par de semanas, y el resultado es una visión general del sistema, y un plazo total estimado (Punathil, 2021).

Fase de planificación, la metodología plantea la planeación como un dialogo continuo entre las partes involucradas en el proyecto, incluyendo al cliente, a los programadores y a los coordinadores o gerentes. Una vez obtenidas las “historias de usuarios”, los programadores evalúan rápidamente el tiempo de desarrollo de cada una. Si alguna de ellas tiene “riesgos” que no permiten establecer con certeza la complejidad del desarrollo, se realizan pequeños programas de prueba (“spikes”), para reducir estos riesgos. Una vez realizadas estas estimaciones, se organiza una reunión de planificación, con los diversos actores del proyecto (cliente, desarrolladores, gerentes), a los efectos de establecer un plan o cronograma de entregas (“Release Plan”) en los que todos estén de acuerdo. Una vez acordado este cronograma, comienza una fase de iteraciones, en dónde en cada una de ellas se desarrolla, prueba e instala unas pocas “historias de usuarios” (Punathil, 2021).

Por otro lado, al evaluar la gestión de los procedimientos judiciales en la organización, ha sido posible identificar resultados variantes entre los encuestados, es decir, algunos se encontraban ampliamente de acuerdo, mientras que otros no se encontraban de acuerdo. Frente a ello, se recalca la relevancia de llevar a cabo una adecuada gestión, por cuanto se convierte en un escenario que permite y proporciona estrategias que se enfocan en el crecimiento, logrando enfrentar los retos de la competitividad con la finalidad de sobrevivir al cambio constante de la globalización.

De la misma manera, la gestión es relevante dado que es un grupo de actividades empresariales que realiza una organización, por cuanto incluye la capacidad de organización, control y dirección de un grupo de individuos, así como las diferentes actividades administrativas llevadas a cabo en una empresa. Estas acciones se llevan a cabo a fin de lograr los objetivos que fueron planteados por la organización al inicio

de cada periodo. En tal sentido, es importante la aplicación de un sistema de control de gestión orientado a la proporción de ayuda a diversos niveles de decisión en la organización, para poder coordinar las actividades requeridas en base al logro de metas, de este modo, será posible optimizar las operaciones y ahorrar tiempo en trámites u operaciones engorrosas que impiden el alcance de metas de la empresa.

La gestión ha sido aplicada en la administración desde que los hombres modernos comenzaron a desarrollar actividades de comercia, asimismo, son las instrucciones o las directrices para realizar una tarea o una función. Los procedimientos son usados por las personas que trabajan en todas las profesiones y en todos los sectores del ámbito corporativo. Normalmente, se usan para resolver problemas y mejorar la calidad de la producción. Por ello, es importante que toda organización implemente una buena planificación de procedimientos.

Con respecto al análisis del diseño de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados, por tanto, es posible dar a conocer que la aplicación web progresiva es una aplicación que es compatible con la plataforma web progresiva. La PWA es una evolución de la aplicación web clásica que se caracteriza por un tiempo de respuesta rápido, confiabilidad y una huella liviana. Varias ventajas de la PWA son claras, así como los desafíos para implementarlas y mantenerlas. Una PWA es una aplicación web que se ejecuta rápidamente, no tiene errores y brinda una experiencia de usuario fluida. Por el contrario, una aplicación web clásica puede ser lenta, propensa a errores y puede tener una experiencia de usuario deficiente.

Tradicionalmente, la mayoría de las empresas desarrollan sus aplicaciones internamente, mientras que algunas subcontratan el desarrollo de sus aplicaciones a desarrolladores externos. Sin embargo, ambas opciones tienen sus inconvenientes. Una aplicación desarrollada internamente suele estar llena de errores y es posible que no brinde la mejor experiencia de usuario.

Con respecto a la implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San

Martín 2018, fue posible la implementación, de modo que ha sido favorable para la empresa. En tanto, una aplicación web progresiva (PWA) es una aplicación web que es más rápida, estable, segura e intuitiva que una aplicación web tradicional. PWA se está volviendo cada vez más importante a medida que los usuarios exigen un mejor rendimiento de las aplicaciones y una mejor experiencia de usuario.

Por otro lado, la aplicación es esencial para crear un sitio web compatible con dispositivos móviles. PWA se refiere a un sistema de aplicación móvil que es rápido, estable, seguro y fácil de usar. Es un sistema híbrido que combina las mejores características de aplicaciones y sitios web nativos. Una PWA es más segura que una aplicación web normal porque utiliza funciones nativas de la aplicación, como el acceso directo al almacenamiento del dispositivo y la geolocalización. Además, Google ha creado el Proyecto de aplicación web progresiva para ayudar con el desarrollo de nuevos estándares para aplicaciones web.

VI. CONCLUSIONES

En base a todos los resultados, se concluye:

- 6.1.** Después de evaluar la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico "Gavancho y Asociados podemos concluir que presenta desorganización y déficit en la gestión de los procesos judiciales, esto trae como consecuencia que la información necesaria para la ejecución de sus actividades (expedientes, fechas de audiencias, plazos de entrega, entre otros) no se encuentre disponible, no sea precisa ni segura debido a que no hay un registro organizado que garantice la disponibilidad, veracidad y seguridad de la información, por lo tanto, esto genera aumento en sus costos de ejecución, inconformidad, pérdida de clientes y mala reputación empresarial.
- 6.2.** Se analizó y diseño la aplicación web móvil para gestión de los procesos judiciales sin ningún inconveniente, solo que la aplicación web móvil requiere la adquisición de un hosting y dominio robusto para poder asegurar el intercambio de información a tiempo real, cabe destacar, que el costo de uso es menor si observamos en el mercado actual otras tecnologías y que la importancia de nuestro sistema radica en que el estudio jurídico "Gavancho & Asociados" pueda interactuar con un repositorio de información necesaria para la ejecución de sus actividades.
- 6.3.** Después de reevaluar la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico "Gavancho y Asociados" se concluye que la implementación de la aplicación web móvil redujo considerablemente la desorganización y déficit en la gestión de los procesos judiciales.

VII. RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta las conclusiones, se recomienda:

- 7.1.** Las instituciones ya sean públicas o privadas en el Perú, así como el estudio jurídico Gavancho & Asociados, están sujetos a normas y leyes de compartimiento de la información personal de sus clientes, por eso se recomienda que información puede proporcionar el estudio jurídico.
- 7.2.** Las entrevista o cuestionario realizados en un entorno laboral deber ser previamente coordinados para no interrumpir las actividades diarias de la empresa. Es importante dar una capacitación a los usuarios de tal manera hagan un buen uso del sistema informático, garantizando el propósito para el cual fue implementado.
- 7.3.** Se debe realizar jornadas de actualización de datos para así poder verificar que los datos ingresados en el sistema coincidan con la realidad de la gestión de procesos judiciales.

REFERENCIAS

- Acosta, J., León, A., & Sanafria, W. (2022). Las aplicaciones móviles y su impacto en la sociedad. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 237–243. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v14n2/2218-3620-rus-14-02-237.pdf>
- Anil, M., & Mustafa, A. (2021). A Software Engineering Approach in Design and Development of a Mobile Application. *International Journal of Engineering Trends and Technology*, 69(5), 32–40. <https://ijettjournal.org/Volume-69/Issue-5/IJETT-V69I5P206.pdf>
- Arbieto, C., Villanueva, L., & Chávez, D. (2019). Mobile Application based on Design Thinking for Teaching Kinematics. *Revista de La Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*, 1(1), 1–10. <http://star.informatik.rwth-aachen.de/Publications/CEUR-WS/Vol-2555/paper23.pdf>
- Avilés, S., Avila, D., & Avila, M. (2020). Desarrollo de sistema Web basado en los frameworks de Laravel y VueJs, para la gestión por procesos: Un estudio de caso. *Revista Peruana de Computación y Sistemas*, 3(2), 3–10. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/rpcsis/article/view/19256/16109>
- Barrios, K., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información Tecnológica*, 30(2), 103–114. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Becerra, F., Andrade, A., & Díaz, L. (2019). Sistema de gestión de la calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas En Educación*, 19(1), 1–33. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v19n1/1409-4703-aie-19-01-571.pdf>
- Bitkowska, A. (2020). The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. *Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation*, 16(1), 169–193. https://jemi.edu.pl/uploadedFiles/file/all-issues/vol16/issue1/JEMI_Vol16_Issue1_2020_Article6.pdf

- Boyd, E., & Kannan, R. (2019). Branded Apps and Their Impact on Firm Value: A Design Perspective. *American Marketing Association*, 56(1), 76–88. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0022243718820588>
- Canziba, E. (2018). *Hands-On UX Design for Developers* (1st ed., Vol. 1). Packt Publishing Ltd. https://books.google.com/books/about/Hands_On_UX_Design_for_Developers.html?hl=es&id=DAInDwAAQBAJ
- Carrasco, J. (2020). *Desarrollo de Aplicaciones Móviles en Kotlin: Introducción a la Programación Móvil* (1 (ed.); 1st ed.). Independently Published. <https://books.google.com.pe/books?id=PrwMzgEACAAJ&dq=diseño+de+aplicativos+móviles&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiU7brZsOv7AhXCLLkGHfU2BP0Q6AF6BAgCEAI>
- Chavez, J. (2019). *Implementación de una aplicación web para optimizar la gestión de la óptica Chavez, Lima – 2018* [Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1005/4/T026_72367456_T.pdf
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿Para qué?* (1st ed., Vol. 1). Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Culqui, M., Cieza, A., & Callao, M. (2021). Gestión Digital de las entidades públicas del Perú. *Ciencia Latina*, 5(5), 10054–10069. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1053>
- Dimov, G., Koning, U., & Rogingler, M. (2021). An Exploration into Future Business Process Management Capabilities in View of Digitalization. *Business & Information Systems Engineering Volume*, 63(1), 83–96. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-020-00637-0>
- Fuentes, D., Toscano, A., Malvaceda, E., Díaz, J., & Díaz, L. (2020). *Metodología de la investigación: Conceptos, herramientas y ejercicios prácticos en las ciencias administrativas y contables*. Editorial Universidad Pontificia Bolivariana. <https://doi.org/10.18566/978-958-764-879-9>
- Garay, J. (2020). Aplicaciones de dispositivos móviles como estrategia de aprendizaje

- en estudiantes universitarios de enfermería. Una mirada desde la fenomenología crítica. *Revista Iberoamericana Para La Investigación y El Desarrollo Educativo*, 10(20), 1–18. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v10n20/2007-7467-ride-10-20-e004.pdf>
- Garrido, S., & Romero, M. (2021). *Fundamentos de gestión de empresas*. Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA. https://books.google.com/books/about/Fundamentos_de_gestión_de_empresas.html?hl=es&id=w402EAAAQBAJ
- Hamzah, A., Giri, A., & Fathan, A. (2019). Towards a Framework of Mobile Learning User Interface Design. *Información Tecnológica*, 1(1), 1–5. <https://pak.uui.ac.id/wp-content/uploads/2019/04/Towards-a-Framework-of-Mobile-Learning-User-Interface-Design.pdf>
- Jumat, N., & Tasir, Z. (2019). Integrating Project Based Learning Environment into the Design and Development of Mobile Apps for Learning 2D-Animation. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103(1), 526–533. https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042813038147?ref=pdf_download&fr=RR-2&rr=7769c6e04b7236e4
- Kawira, K. (2020). Effects of business process management practices on financial performance of commercial banks in nairobi county, Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(9), 1–26. https://www.iajournals.org/articles/iajhrba_v3_i9_1_26.pdf
- Kuzmanovic, G., Tesic, Z., & Tasic, N. (2021). Business process management model as an approach to process orientation. *Business Process Management*, 20(2), 255–266. http://www.ijimm.com/Full_Papers/Fulltext2021/text20-2_554.pdf
- Maldonado, J. (2018). La importancia de los desarrollos informáticos en los procesos administrativos. *Polo Del Conocimiento*, 3(1), 1–13. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/378/450>
- Medina, A., Nogueira, D., & Hernández-Nariño, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo . *Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n2/0718-3305-ingeniare-27-02-00328.pdf>

- Mendling, J., Pentalnd, B., & Recker, J. (2020). Building a complementary agenda for business process management and digital innovation. *European Journal of Information Systems*, 3(1), 1–16. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0960085X.2020.1755207>
- Mera, M., Arauz, J., Palacios, I., & Zambrano, C. (2019). Aplicación web para gestionar los procesos administrativos de las Asociaciones Agropecuarias del cantón Chone de la provincia de Manabí. *Revista Científica Sinapsis*, 2(15), 1–11. <https://revistas.itsup.edu.ec/index.php/sinapsis/article/view/200>
- Molina, J., Zea, M., & Redrován, F. (2021). “MMS”, *Metodología para el Diseño y Desarrollo de Aplicaciones Móviles* (1st ed., Vol. 1). 3Ciencias. https://books.google.com.pe/books?id=L3owEAAAQBAJ&dq=diseño+de+aplicati vos+móviles&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Najwa, S. (2021). User Interface Design & Evaluation of Mobile Applications. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 21(1). https://www.researchgate.net/publication/349087972_User_Interface_Design_Evaluation_of_Mobile_Applications
- Ortíz, J., Salas, J., Huayanay, L., & Manrique, R. (2022). Modelo de gestión para la aplicación de herramientas Lean Manufacturing para la mejora de la productividad en una empresa de confección de ropa antinflama de Lima - Perú. *Revista Industrial Data*, 25(1), 103–119. <http://www.scielo.org.pe/pdf/idata/v25n1/1810-9993-idata-25-01-103.pdf>
- Pachas, D., & Molleapaza, L. (2019). *Implementación de un sistema web para mejorar el proceso de trámite documentario en una empresa pública en la ciudad de Lima – 2019* [Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2403/Diego Pachas_Luis Molleapaza_Tesis_Titulo Profesional_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2403/Diego_Pachas_Luis_Molleapaza_Tesis_Titulo_Profesional_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Parrales, M., Castro, J., Hernández, M., & Lino, E. (2020). Análisis de las herramientas y técnicas utilizadas en prueba de penetración para la detección de vulnerabilidades en aplicaciones web. *Revista Científica Multidisciplinaria*, 5(1), 135–144. <https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v5.n3.2021.316>

- Punathil, G. (2021). *Building Production-ready Web Apps with Node* (1st ed., Vol. 1). BPB Publications. https://books.google.com/books/about/Building_Production_ready_Web_Apps_w ith.html?hl=es&id=-RdNEAAAQBAJ
- Rincón, M. (2020). *Diseño aplicativo web para la gestión y administración de inventarios en la distribuidora de huevos Shekina en la ciudad de Bogotá* [Universidad Cooperativa de Colombia]. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/34610/6/2020_Diseño_aplic ativo_web.pdf
- Rojas, M., & Aucancela, L. (2021). Las aplicaciones web, fuente de soluciones y exclusión para la educación en tiempos de COVID-19. *Revista Scientific*, 6(22), 397–417. https://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/827
- Stravinskiene, I., & Serafinas, D. (2020). The link between business process management and quality management. *Econstor*, 13(10), 1–11. <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/239331/1/1743337515.pdf>
- Uluca, D. (2020). *Angular for enterprise-ready web applications: build and deliver production-grade and cloud-scale evergreen web apps with Angular 9 and beyond* (2nd ed., Vol. 1). Packt Publishing Ltd. https://books.google.com/books/about/Angular_for_Enterprise_Ready_Web_App lica.html?hl=es&id=9YLoDwAAQBAJ
- Vargas, E., Rengifo, R., Guizado, F., & Sánchez, F. (2019). Sistemas de información como herramienta para reorganizar procesos de manufactura. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(85), 1–18. <https://www.redalyc.org/journal/290/29058864015/html/>
- Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Revista Publicando*, 8(31), 258–278. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2249>
- Vásquez, M. (2020). *Conociendo los Principios de Gestión ISO 9001* (1st ed., Vol. 1). El Cid Editor.

https://books.google.com.pe/books?id=smwCEAAAQBAJ&dq=gesti3n+por+procesos&hl=es&source=gbs_navlinks_s

V3lez-Mero, 3., & Ormaza-Cevallos, M. (2019). Sistema de gesti3n de la calidad para unidad de producci3n de software Quality management system for Software production unitQuality Sistema de gesti3o da qualidade para unidade de produ3o de software. *Polo Del Conocimiento*, 4(3), 1–21.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1091/html>

Wakil, K., & Jawawi, D. (2019). Intelligent Web Applications as Future Generation of Web Applications. *Scientific Journal of Informatics*, 6(2), 213–221.
<https://journal.unnes.ac.id/nju/index.php/sji/article/view/19297>

ANEXOS

Matriz de operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Aplicación Web Progresiva	Las Progressive Web Apps (PWA) orientadas principalmente a dispositivos móviles, con la capacidad de competir con las mejores opciones para sistemas nativos. Se diseñaron con el propósito de ser el nuevo estándar de la Web móvil.	Programa que se construye en base al Ionic framework que ofrece compatibilidad para múltiples plataformas para gestionar los procesos judiciales ayudando a gestionar los clientes, tramitar actividades (fechas de audiencias, plazos de entrega de actos jurídicos, etc.), consultar información de los procesos judiciales de la cartera de clientes (Punathil, 2021).	<ul style="list-style-type: none"> - Numero de requerimientos funcionales - Capacidad progresiva - Capacidad responsiva - Nivel de usabilidad 	Intervalo
Gestión de procesos Judiciales	El proceso judicial es el conjunto de actos jurídicos que se llevan a cabo para aplicar la ley a la resolución de un caso. Se trata del instrumento mediante el cual las personas podrán ejercitar su derecho de acción y los órganos jurisdiccionales cumplir su deber de ofrecer una tutela judicial efectiva.	Es el estado en el que se encuentra la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho y asociado y cómo influye la implementación de un sistema web móvil en la mejora de la gestión de sus procesos judiciales.	<ul style="list-style-type: none"> - Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales - Promedio de procesos que se llevan por tipo y estado del proceso - Promedio de audiencia o actividades ejecutadas al mes - Número de clientes - Control de documento recibidos - Control de audiencias o actividades programadas - Cantidad de procesos judiciales - Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos 	Razón

Fuente: Elaboración propia

Matriz de consistencia

Título: Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos					
<p>General ¿Cómo influye la implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018?</p>	<p>General Implementar una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018.</p> <p>Específicos Evaluar la gestión de los procesos judiciales que se realizan en el estudio jurídico Gavancho & Asociados. Analizar y diseñar una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados. Evaluar la gestión de los procesos judiciales que se realizan en el estudio jurídico Gavancho & Asociados después de la implementación de la solución informática.</p>	<p>General Hi: La implementación de una aplicación web progresiva influye positivamente optimizando la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín.</p> <p>Ho: La implementación de una aplicación web progresiva no influye positivamente optimizando la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín.</p>	<p style="text-align: center;">Técnica Encuesta</p>					
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones		<p style="text-align: center;">Instrumentos Cuestionario</p>				
<p>Diseño Pre Experimental; con un solo grupo en el Pre-Test y en el Post-Test</p> <p style="text-align: center;">G: O1 X O2</p> <p>Dónde:</p> <p>G : Población o Muestra O1 : Observaciones actual de la Gestión de Procesos X : Variable independiente, Aplicación Web Progresiva. O2 : Resultados después de la Aplicación de la Variable Independiente.</p>	<p>Población Estuvo conformado por todos los colaboradores y la cartera de clientes del estudio jurídico Gavancho y Asociados</p> <p>Muestra La muestra estuvo formada por 113 clientes y 6 colaboradores del estudio jurídico.</p>	<table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th data-bbox="1197 922 1419 950">Variables</th> <th data-bbox="1425 922 1831 950">Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1197 954 1419 1040">Aplicación Web Progresiva</td> <td data-bbox="1425 954 1831 1040">Numero de requerimientos funcionales Capacidad progresiva Capacidad responsiva Nivel de usabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1197 1045 1419 1344">Gestión de procesos Judiciales</td> <td data-bbox="1425 1045 1831 1344">Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales Promedio de procesos que se llevan por tipo y estado del proceso Promedio de audiencia o actividades ejecutadas al mes Número de clientes Control de documento recibidos Control de audiencias o actividades programadas Cantidad de procesos judiciales Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos</td> </tr> </tbody> </table>	Variables		Indicadores	Aplicación Web Progresiva	Numero de requerimientos funcionales Capacidad progresiva Capacidad responsiva Nivel de usabilidad	Gestión de procesos Judiciales
Variables	Indicadores							
Aplicación Web Progresiva	Numero de requerimientos funcionales Capacidad progresiva Capacidad responsiva Nivel de usabilidad							
Gestión de procesos Judiciales	Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales Promedio de procesos que se llevan por tipo y estado del proceso Promedio de audiencia o actividades ejecutadas al mes Número de clientes Control de documento recibidos Control de audiencias o actividades programadas Cantidad de procesos judiciales Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos							

Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO N° 01

(Encuesta a los colaboradores del estudio jurídico)

El presente cuestionario tiene carácter educativo y está destinado a recaudar información relevante sobre algunas actividades específicas en el estudio jurídico “Gavancho & Asociados” a través del personal del área operativa. La encuesta se realizará dos veces, antes y después de la implementación del sistema.

INSTRUCCIONES

Se recomienda utilizar la siguiente escala de calificación para dar respuesta frente a los enunciados.

ESCALA	EQUIVALENTE
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente / Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Marque con una **X** indicando su respuesta:

Indicadores	N°	Ítem	Escala de Calificación				
			1	2	3	4	5
Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales	1	La información requerida para los procesos judiciales en el estudio jurídico esta siempre disponible					
	2	La información que solicita sobre los procesos judiciales son de rápido acceso					
	3	El tiempo de entrega de información es el correcto					
Promedio de procesos que se llevan por tipo y estado del proceso	4	Se sabe exactamente cuántos procesos se llevan en el estudio jurídico según tipo de proceso					
	5	Se tiene la información de los procesos según su tipo de proceso disponible en cualquier momento					
	6	Se pueda saber de forma rápida y eficaz cual es el tipo de proceso que más se realiza en el estudio jurídico					
Promedio de audiencia o actividades ejecutadas al mes	7	Se puede saber cuántas actividades o audiencias han sido programadas en el estudio jurídico					

	8	Se puede saber en qué meses se ha tenido más actividades programadas en el estudio jurídico					
	9	Se tiene la información detallada de todas las audiencias o actividades realizadas en el estudio jurídico de forma rápida y eficiente					
Número de Clientes	10	Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico					
	11	Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico					
	12	Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento					
Control de documentos recibidos	13	El control para la recepción de documentos es eficiente					
	14	Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden					
	15	Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales					
	16	Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas					
Control de audiencias o actividades programadas	17	Se cumple de manera puntual las audiencias programadas					
	18	Se tiene un control preciso de todas las audiencias programadas					
	19	Se informa de un manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas					
Cantidad de procesos judiciales	20	Se tiene un control exacto de los clientes del estudio jurídico					
	21	Se puede saber la cantidad exacta de clientes del estudio jurídico					
	22	Se tiene la información exacta de cada cliente disponible en todo momento					
Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos	23	Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos					
	24	Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos					
	25	Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos					

CUESTIONARIO N° 02

(Encuesta a los clientes del estudio jurídico)

El presente cuestionario tiene carácter educativo y está destinado a recaudar información relevante sobre algunas actividades específicas en el estudio jurídico “Gavancho & Asociados” a través de los clientes. La encuesta se realizará dos veces, antes y después de la implementación del sistema.

INSTRUCCIONES

Se recomienda utilizar la siguiente escala de calificación para dar respuesta frente a los enunciados.

ESCALA	EQUIVALENTE
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Indiferente / Indeciso
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Marque con una **X** indicando su respuesta:

Indicadores	N°	Ítem	Escala de Calificación				
			1	2	3	4	5
Promedio de tiempo de respuesta en la disponibilidad de la información de los procesos judiciales	1	La información requerida para los procesos judiciales en el estudio jurídico esta siempre disponible					
	2	La información que solicita sobre los procesos judiciales son de rápido acceso					
	3	El tiempo de entrega de información es el correcto					
Control de documentos recibidos	4	El control para la recepción de documentos es eficiente					
	5	Los documentos recibidos no se traspapelan ni se pierden					
	6	Se puede decir que se lleva un control preciso de la información de los procesos judiciales					
	7	Se informa de manera oportuna los documentos recibidos a las partes interesadas					
Control de audiencias o actividades programadas	8	Se cumple de manera puntual las audiencias programadas					
	9	Se tiene un control preciso de todas las audiencia programadas					
	10	Se informa de un manera oportuna las audiencias programadas a las partes interesadas					

Control de plazos de ejecución de los actos jurídicos	11	Existe un seguimiento adecuado de los plazos para la presentación de los actos jurídicos					
	12	Se cumple con los plazos establecidos para la entrega de documentos					
	13	Se tiene conocimiento de los plazos establecidos para la entrega de documentos					

Instrumento 01: Cuestionario 02

CLIENTES	CRITERIOS																							SUMATORIAS				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	ΣXi	ΣXi2
1	1	2	3	2	2	4	4	4	4	2	4	4	4	1	4	9	4	4	16	16	16	16	4	16	16	16	40	138
2	4	4	4	2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	16	16	16	4	4	4	16	4	16	16	16	16	16	44	160
3	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	16	16	16	16	4	16	4	4	16	4	4	38	124
4	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	16	16	4	4	16	16	16	4	4	16	38	124
5	2	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	16	16	16	16	16	16	16	39	133	
6	2	2	1	2	2	1	1	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	9	9	16	16	30	86
7	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	2	4	4	1	4	1	4	9	4	4	4	4	1	4	16	26	60
8	2	1	2	2	1	2	1	2	4	3	2	4	4	4	1	4	4	1	4	1	4	16	9	4	16	16	30	84
9	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	9	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	23	45
10	2	2	4	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	4	4	16	16	4	4	4	4	1	1	4	4	4	28	70
11	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	4	4	4	16	16	4	4	16	16	16	4	4	4	16	16	16	42	148
12	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	16	16	16	4	4	4	16	16	16	16	40	136
13	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	4	1	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	22	40
14	4	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	16	9	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	27	63
15	4	2	2	2	2	1	2	2	2	4	4	4	4	16	4	4	4	4	1	4	4	4	16	16	16	16	35	109
16	2	2	1	2	1	2	4	4	2	2	1	2	4	4	4	1	4	1	4	16	16	4	4	1	4	16	29	79
17	2	1	2	1	2	1	2	1	2	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	16	16	16	16	30	88
18	1	2	3	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	1	4	9	4	4	4	9	9	16	16	16	16	16	38	124
19	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	1	4	4	21	37
20	4	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	16	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	23	49
21	4	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	4	16	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	1	16	26	64
22	2	2	1	1	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	1	4	16	16	16	16	16	35	115	
23	4	4	2	2	4	4	4	4	1	1	1	4	4	16	16	4	4	16	16	16	16	1	1	1	16	16	39	139
24	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	1	3	3	1	1	1	1	4	4	9	9	9	4	1	9	9	26	62
25	4	4	4	4	1	2	2	2	4	4	4	4	4	16	16	16	16	1	4	4	4	16	16	16	16	16	43	157
26	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	1	20	34
27	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	1	4	4	21	37
28	4	4	2	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	16	16	4	4	4	16	4	1	1	1	4	4	4	29	79
29	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	4	22	40
30	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	1	4	4	9	9	9	4	4	4	4	4	4	28	64
31	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	4	16	16	16	29	79
32	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	20	34
33	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	21	37
34	2	1	2	2	2	1	2	2	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	16	16	16	16	16	34	106	
35	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	4	1	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	23	43
36	2	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	16	16	16	4	4	16	16	16	38	124	
37	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	19	31
38	1	2	2	2	4	4	4	2	2	3	3	2	4	1	4	4	4	16	16	16	4	4	9	9	4	16	35	107
39	3	3	2	2	3	2	1	2	1	2	1	4	4	9	9	4	4	9	4	1	4	1	4	1	16	16	30	82
40	1	2	3	2	4	2	1	3	2	2	4	4	4	1	4	9	4	16	4	1	9	4	4	16	16	16	34	104

41	2	1	4	2	4	2	2	1	2	1	2	1	2	4	1	16	4	16	4	4	1	4	1	4	1	4	26	64
42	1	2	2	2	3	2	1	3	4	2	1	2	4	1	4	4	4	9	4	1	9	16	4	1	4	16	29	77
43	1	3	2	3	1	4	1	3	4	4	4	4	4	1	9	4	9	1	16	1	9	16	16	16	16	16	38	130
44	1	2	1	2	3	2	2	2	4	2	2	4	4	1	4	1	4	9	4	4	4	16	4	4	16	16	31	87
45	1	1	2	2	3	2	1	3	2	3	4	4	4	1	1	4	4	9	4	1	9	4	9	16	16	16	32	94
46	1	1	2	2	1	2	2	1	3	4	4	4	3	3	1	1	4	4	1	4	4	1	9	16	16	9	29	79
47	1	1	2	1	2	1	4	4	2	2	4	4	4	1	1	4	1	4	1	16	16	4	4	16	16	16	32	100
48	4	2	4	2	1	2	1	4	2	2	2	2	2	16	4	16	4	1	4	1	16	4	4	4	4	4	30	82
49	1	2	2	1	2	1	1	2	4	4	4	3	2	1	4	4	1	4	1	1	4	16	16	16	9	4	29	81
50	1	2	2	1	3	2	1	4	4	2	4	4	4	1	4	4	1	9	4	1	16	16	4	16	16	16	34	108
51	1	2	1	2	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	1	1	1	1	1	1	17	25
52	1	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	4	4	1	9	9	4	4	9	4	4	4	4	27	61
53	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	4	4	4	1	4	9	4	4	4	1	4	1	23	45
54	1	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	4	4	1	4	4	9	4	4	4	4	1	4	24	48
55	1	2	3	2	2	2	1	2	4	2	4	4	4	1	4	9	4	4	4	1	4	16	4	16	16	16	33	99
56	1	2	1	4	3	4	2	2	2	1	4	4	4	1	4	1	16	9	16	4	4	4	1	16	16	16	34	108
57	1	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	1	4	9	1	1	4	4	9	1	1	9	4	1	23	49
58	1	2	4	2	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	4	16	4	4	1	4	1	4	9	4	1	4	25	57
59	1	2	3	2	2	2	1	2	3	2	4	4	1	1	4	9	4	4	4	1	4	9	4	16	16	1	29	77
60	1	2	4	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	1	4	16	4	4	1	4	9	9	4	4	9	9	30	78
61	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4	1	4	1	4	4	9	9	4	4	4	16	16	16	32	92
62	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	1	1	19	31
63	1	2	4	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	4	16	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	24	52
64	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	1	4	16	16	16	28	76
65	2	1	2	2	1	1	3	2	2	1	2	2	2	4	1	4	4	1	1	9	4	4	1	4	4	4	23	45
66	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	4	21	37
67	2	3	3	4	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	9	9	16	4	16	4	16	4	16	4	4	4	36	110
68	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	4	9	4	1	4	4	1	4	1	4	1	1	21	39
69	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	1	19	31
70	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	4	1	4	1	4	4	4	1	4	1	1	1	19	31
71	1	2	3	4	4	4	2	2	1	2	2	2	4	1	4	9	16	16	16	4	4	1	4	4	4	16	33	99
72	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	4	1	4	1	4	9	4	4	4	1	4	1	9	24	50
73	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	4	4	4	9	4	9	1	4	4	4	1	9	4	16	16	16	33	97
74	4	4	3	2	2	4	2	2	1	3	2	2	2	16	16	9	4	4	16	4	4	1	9	4	4	4	33	95
75	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	16	22
76	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	9	9	4	16	16	29	77
77	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	2	4	4	4	1	1	4	4	4	4	1	9	9	4	16	16	29	77
78	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	4	4	1	4	1	4	1	4	1	4	4	4	21	37
79	2	1	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	2	4	1	9	4	16	4	16	16	16	4	4	4	4	34	102
80	1	3	3	1	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	9	9	1	4	9	4	4	4	4	4	1	1	24	52
81	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	1	4	1	1	1	4	4	4	4	1	4	9	4	22	42
82	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	4	4	4	1	1	4	1	1	4	4	4	4	21	37
83	1	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	1	4	9	4	4	9	9	4	9	4	9	9	9	32	84

7.1. Validación Experto 01 – Cuestionario 01 Trabajadores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN


Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018" del autor Jordi Gavancho León, estudiante del programa de estudio de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 06 participantes del proceso de investigación, que se aplicara el 24 de Setiembre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 30 de Setiembre de 2018


..... Miguel Angel Valles Cruz
DNI N°: 40810431
CID: 85283



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Valles Corral Miguel Angel
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad : Ing de Sistemas
 Instrumentos de evaluación : Encuesta (cuestionario)
 Autor del Instrumento : José Guzmán León

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				X	
PUNTAJE TOTAL						49

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

la encuesta es aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

49

Tarapoto, 20 de Setiembre de 2018

Sello personal y Firma
 DNI 40810431
 CIO 85283

7.2. Validación Experto 02 – Cuestionario 01 Trabajadores



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018" del autor Jordi Gavancho León, estudiante del programa de estudio de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 06 participantes del proceso de investigación, que se aplicara el 09 de Setiembre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 09 de Setiembre de 2018

Prof. Juan Julio Córdova Michel
Reg. N° 0357200

DNI N°: 01073209



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: León Montalvo, Juan Julio
 Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín
 Especialidad: Ma. Pedagógica (Universidad)
 Instrumentos de evaluación: Encuesta (Cuestionario)
 Autor del instrumento: Julio Gavarrón León

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				X	
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente instrumento de investigación es válido, indica
que los ítems de los diez criterios de evaluación poseen la validez
y confiabilidad suficientes para su posterior aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 30 de Setiembre de 2018

Prof. Juan Julio León Montalvo
 Reg. N° 0357296

Sello personal y Firma

7.3. Validación Experto 03 – Cuestionario 01



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018" del autor Jordi Gavancho León, estudiante del programa de estudio de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 06 participantes del proceso de investigación, que se aplicara el 24 de Setiembre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 20 de Setiembre de 2018



KEVIN DANIEL
PINCHI GARCIA
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP N° 212198

KEVIN DANIEL PINCHI GARCIA

DNI N°: 46696801



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: PINCHI GARCIA KEVIN DANIEL
Institución donde labora: ESPECIALISTA INFORMATICO - DEE CONSULTORES
Especialidad: INGENIERO DE SISTEMAS
Instrumentos de evaluación: CUESTIONARIO 01
Autor del Instrumento: JORGE SANDRINO LEON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL (42).

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,2

Tarapoto, 20 de SEPTIEMBRE de 2018

Handwritten signature of Kevin Daniel Pinchi Garcia, followed by printed name and registration number: KEVIN DANIEL PINCHI GARCIA INGENIERO DE SISTEMAS Reg. CIP N° 212198



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018" del autor Jordi Gavancho León, estudiante del programa de estudio de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 112 participantes del proceso de investigación, que se aplicara el 24 de Setiembre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 20 de Setiembre de 2018

.....
Miguel Angel Galles Leon

DNI N°: 40810431
CI. 85283



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Valles General Miguel Angel
Institución donde labora: Universidad Nacional de San Martín
Especialidad: Ing de Sistemas
Instrumentos de evaluación: Encuesta (cuantitativa)
Autor del Instrumento: José Gavanchu León

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 6 columns: CRITERIOS, INDICADORES, 1, 2, 3, 4, 5. Rows include CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, PERTINENCIA, and PUNTAJE TOTAL (42).

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

La encuesta es aplicable, sin embargo se debe explicar a los encuestados que se busca con la encuesta

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 42

Tarapoto, 20 de Setiembre de 2018

Handwritten signature

Sello personal y Firma
DNI: 40810431
CID: 85283

Validación Experto 02 – Cuestionario 02



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

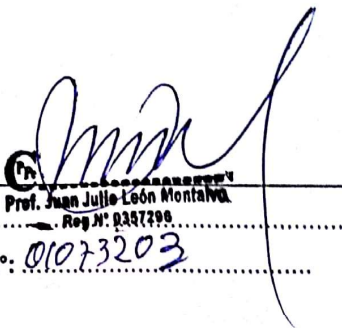
Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de Investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio Jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018" del autor Jordi Gavancho León, estudiante del programa de estudio de Ingeniería de Sistemas de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 113 participantes del proceso de investigación, que se aplicara el 04 de Setiembre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 00 de Setiembre de 2018


Prof. Juan Julio León Montalva
Reg. N° 0397290
DNI N°: 01073203



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lady Montalvo, Juan Julio
 Institución donde labora: Unión de Municipios de San Martín
 Especialidad: Mg. Pedagogía Humanitaria
 Instrumentos de evaluación: Evaluación cualitativa
 Autor del Instrumento: Jorge Jaramba Ledu

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los Items están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				+	
OBJETIVIDAD	Las Instrucciones y los Items del Instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				+	
ACTUALIDAD	El Instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES				+	
ORGANIZACIÓN	Los Items del Instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					+
SUFICIENCIA	Los Items del Instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				+	
INTENCIONALIDAD	Los Items del Instrumento son coherentes con el tipo de Investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				+	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los Items del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación					+
COHERENCIA	Los Items del Instrumento expresan relación con los Indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES				+	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				+	
PERTINENCIA	La redacción de los Items concuerda con la escala valorativa del Instrumento					+
PUNTAJE TOTAL						43

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El presente Instrumento de Investigación posee los ítems de los Instrumentos de Corte Cuantitativo de Evaluación, los cuales son Válidos y Confiables, para su respectiva aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

Tarapoto, 90 de Setiembre de 2018

Prof. Juan Julio León Montalvo
 Reg. N° 0357298

Sello personal y Firma



CONSTANCIA

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por la presente se deja constancia de haber revisado los instrumentos de investigación para ser utilizados en la investigación, cuyo título es: "Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018" del autor Jordi Gavancho León, estudiante del programa de estudio de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Cesar Vallejo, filial Tarapoto.

Dichos instrumentos serán aplicados a una muestra representativa de 112 participantes del proceso de investigación, que se aplicara el 24 de Setiembre de 2018.

Las observaciones realizadas han sido levantadas por el autor, quedando finalmente aprobadas. Por lo tanto, cuenta con la validez y confiabilidad correspondiente considerando las variables del trabajo de investigación.

Se extiende la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que considere pertinentes.

Tarapoto, 20 de Setiembre de 2018



KEVIN DANIEL
PINCHI GARCIA
INGENIERO DE SISTEMAS
Reg. CIP N° 212198

KEVIN DANIEL PINCHI GARCIA

DNI N°: 46696801



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : PINCHI GARCÍA KEVIN DANIEL
 Institución donde labora : ESPECIALISTA INFORMÁTICO - DEE CONSULTORES
 Especialidad : INGENIERO DE SISTEMAS
 Instrumentos de evaluación : CUESTIONARIO 01
 Autor del Instrumento : JORDI BAYONCHO LEON

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: GESTIÓN DE PROCESOS JUDICIALES					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento				X	
PUNTAJE TOTAL						4,2

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no valido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

EL INSTRUMENTO ES APLICABLE

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4,2

Tarapoto, 20 de SEPTIEMBRE de 2018



 KEVIN DANIEL
 PINCHI GARCIA
 INGENIERO DE SISTEMAS
 Reg. CIP N° 212198



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALLACNA PONCE LUIS GIBSON, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "Implementación de una aplicación web progresiva para la gestión de procesos judiciales en el estudio jurídico Gavancho & Asociados en Tarapoto – San Martín 2018", cuyo autor es GAVANCHO LEÓN JORDI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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.

TARAPOTO, 17 de Febrero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALLACNA PONCE LUIS GIBSON : 32873048 ORCID: 0000-0002-6021-054X	Firmado electrónicamente por: LCALLACNA el 17- 02-2023 16:36:07

Código documento Trilce: TRILCE - 0467064