



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA
DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA
INFORMACIÓN

Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología
de la información y capacidad del personal en el sector
judicial, Lima-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Ingeniería de Sistemas con Mención en Tecnologías
de Información

AUTOR:

Juarez Campos, Jean Piere (orcid.org/0000-0003-1118-9462)

ASESORES:

Mg. Poletti Gaitan, Eduardo Humberto (orcid.org/0000-0002-2143-4444)

Mg. Tejada Ruiz, Roberto Juan (orcid.org/0000-0003-3669-836X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistemas de Información y Comunicaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dicho logro de este objetivo se da gracias a mis pequeños amores Ferzen y Ariadne, a mi amada esposa y mis padres, los cuales son mi mayor inspiración y me apoyaron durante todo el proceso.

AGRADECIMIENTO

Al Mg. Eduardo Humberto Poletti Gaitán,
por ser partícipe de este logro, por
bríndame la guía, dirección y la sapiencia
para finalizar con éxito este proyecto de
investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima - 2023", cuyo autor es JUAREZ CAMPOS JEAN PIERE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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.

LIMA, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
POLETTI GAITAN EDUARDO HUMBERTO DNI: 18073124 ORCID: 0000-0002-2143-4444	Firmado electrónicamente por: EPOLETTIG el 02-08- 2023 14:22:23

Código documento Trilce: TRI - 0634475





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JUAREZ CAMPOS JEAN PIERE estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JUAREZ CAMPOS JEAN PIERE DNI: 46378759 ORCID: 0000-0003-1118-9462	Firmado electrónicamente por: JJUAREZCA22 el 02-08-2023 14:43:57

Código documento Trilce: INV - 1226921

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESORES	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
VIII. REFERENCIAS	41
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Definición de variables</i>	16
Tabla 2: <i>Detalles técnicos del instrumento de medición</i>	19
Tabla 3: <i>Correlaciones estadístico</i>	23
Tabla 4: <i>Coefficiente estadístico</i>	24
Tabla 5: <i>Correlacional de la dimensión Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicios de TI con la Variable Proyectos</i>	25
Tabla 6: <i>Coefficiente estadístico</i>	26
Tabla 7: <i>Correlacional de la dimensión tangibilidad con la Variable Proyectos.</i>	27
Tabla 8: <i>Coefficiente estadístico</i>	28
Tabla 9: <i>Correlacional de la dimensión Conocer las buenas prácticas de proyectos de la Variable Capacidad del personal con la Variable Proyectos.</i>	29
Tabla 10: <i>Correlacional de la dimensión Conocer las buenas prácticas de proyectos de la Variable Capacidad del personal con la Variable Proyectos.</i>	30
Tabla 11: <i>Pruebas de normalidad</i>	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: *Grafica P-P Normal de regresión - Proyectos*

Figura 2: *Histograma de QAServiciosTI_D1 vs la variable dependiente*

Figura 3: *Histograma de QAServiciosTI_D2 vs la variable dependiente*

Figura 4: *Histograma de CapacidadPersonal_D2 vs la variable dependiente*

RESUMEN

La investigación aborda la problemática en el Sector Judicial de Lima, Perú, donde la implementación de proyectos de TI ha enfrentado diversos desafíos. El objetivo general fue determinar la influencia de la calidad de servicio de TI y la capacidad del personal en la gestión de proyectos del equipo judicial. Se adoptó un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 91 encuestados que respondieron un cuestionario sobre calidad de los servicios de TI, capacidad del personal y gestión de proyectos. Se usó el análisis de correlación mediante el coeficiente de Pearson reveló una correlación significativa entre la calidad del servicio de TI, la capacidad del personal y proyectos en el sector judicial. La hipótesis general indica que calidad de servicio de TI y capacidad del personal impactan significativamente en la gestión de proyectos del equipo judicial en Lima. En conclusión, estos hallazgos ofrecen información valiosa para optimizar la administración de proyectos y la calidad de servicio de TI, optimizando la eficiencia y transparencia en los procesos judiciales. La investigación contribuye al avance tecnológico y eficiencia en la administración de proyectos, consolidando el compromiso del Sector Judicial con la mejora continua en el servicio a la comunidad.

Palabras clave: Tecnología de la información, Gestión de proyectos, Calidad de servicio, Capacidad del personal, Sector Judicial.

ABSTRACT

The research addresses the problem in the Judicial Sector of Lima, Peru, where the implementation of IT projects has faced several challenges. The general objective was to determine the influence of IT service quality and staff capacity on the project management of the judicial team. A non-experimental, cross-sectional, correlational design was adopted, with a sample of 91 respondents answering a questionnaire on IT service quality, staff capacity and project management. Correlation analysis using Pearson's coefficient revealed a significant correlation between IT service quality, staff capacity and projects in the judicial sector. The general hypothesis indicates that IT service quality and staff capacity significantly impact the project management of the judicial team in Lima. In conclusion, these findings provide valuable information to optimize project management and IT service quality, optimizing efficiency and transparency in judicial processes. The research contributes to technological advancement and efficiency in project management, consolidating the commitment of the Judicial Sector with the continuous improvement in the service to the community.

Keywords: Information technology, Project management, Quality of service, Staff capacity, Judicial sector.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú, en las entidades del Sector Justicia ha venido implementando proyectos de tecnología de la información (TI) desde hace algunos años con el propósito de elevar la excelencia de los servicios ofrecidos y reducir la carga administrativa de los jueces y personal de apoyo. Sin embargo, aún existen retos por superar en cuanto a la implementación efectiva de estos proyectos.

A nivel internacional, diversos países han implementado proyectos de TI en sus sistemas de justicia con el propósito de elevar la excelencia de los servicios ofrecidos y reducir los tiempos de espera. En Estados Unidos fueron estableciendo un sistema de gestión de casos electrónicos y en Reino Unido se ha llevado a cabo digitalizar los procesos y la creación de portales de acceso a la justicia (Abdelwahab, 2019).

Richard Susskind (Colin Rule, 2020) reconoce los proyectos pasados de tecnología pública en los sistemas de justicia de Inglaterra y Gales que fracasaron, así como el ejemplo desastroso del Sistema de Gestión de Casos de California (CCMS) cuyos costos aumentaron a casi 2 mil millones de dólares previo que el proyecto se archivara en 2012. Citando este fracaso, destaca la importancia de no apresurarse en estos cambios; necesitamos probar y aprender con experimentos piloto para asegurarnos de obtener sistemas justo antes de implementarlos ampliamente.

En América Latina, países como Chile y Colombia también han avanzado en la implementación de tecnología en sus sistemas de justicia. En Chile, se ha desarrollado un sistema de notificaciones electrónicas y en Colombia se ha implementado la firma digital para la presentación de documentos en los procesos judiciales (BID, 2018).

El Banco Interamericano de Desarrollo mediante un informe, señala que el Poder Judicial del Perú enfrenta dificultades en cuanto a la planificación, gestión y ejecución de proyectos de TI (BID, 2018). Asimismo, el informe destaca la

importancia de capacitar al personal y la relevancia de elevar los servicios de TI con buena calidad para un rendimiento y efectividad del sector judicial.

En el plan estratégico institucional del Poder Judicial del Perú con duración del 2021-2025 se define como uno de los objetivos clave la implementación de tecnología de TI para promover la calidad de los servicios de justicia (Poder Judicial del Perú, 2021).

En ese sentido, se ha desarrollado un sistema de notificaciones electrónicas para los procesos judiciales y se ha implementado el Expediente Judicial Electrónico (EJE) en algunas cortes del país (Poder Judicial del Perú, 2021). Sin embargo, aún existen desafíos en cuanto a la implementación efectiva de estos proyectos. En el año 2019, un informe realizado por la Oficina Nacional de Estadística, el INEI reveló que el 54.10% entre juzgados y salas civiles del país no contaban con el sistema EJE, lo cual complica la administración del proceso judicial (INEI, 2020).

La implantación de proyectos de TI en el Sector Judicial ha enfrentado diversos obstáculos, como la falta de una adecuada administración de proyectos, baja calidad de los servicios de TI y el bajo conocimiento del personal encargado de su implementación, durante el periodo 2022 se atendieron más de 2352 tickets entro de los cuales existieron 99 proyectos de mejoras y 20 proyectos nuevos, contando con un grado de retraso del 10% en los proyectos. Dichos incumplimientos o retrasos podrían generar pérdidas de forma económica, llevándolos a procesos judiciales o administrativos innecesarios.

Teniendo importancia de la investigación la cual radica a la sociedad peruana en general. El Sector Judicial en el Perú es una institución clave en el sistema democrático del país, y su capacidad para brindar servicios de calidad y eficientes es fundamental para garantizar la igualdad de acceso para toda la población al sistema de justicia. La investigación es relevante para la comunidad profesional en el Sector Justicia, ya que permitirá identificar áreas de mejora y aplicar soluciones concretas que lleven a una gestión de proyectos exitosa y una administración de

justicia más eficiente en el país. Además, los resultados obtenidos podrán ser aplicados en otras instituciones del sector público que buscan mejorar su gestión de proyectos y su habilidad para ofrecer servicios de alto nivel a los ciudadanos.

Debido al retraso en los proyectos se plantea la siguiente problemática a identificar ¿La calidad de servicio de TI y la capacidad de personal impactan en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023?

Por ello se justifica la investigación de forma teórica que, según la guía de PMI se establecen las prácticas más efectivas en la administración de proyectos, lo que permite una mayor probabilidad de éxito en la implementación de proyectos para el sector judicial.

Como justificación práctica, para el Sector Judicial en el Perú que es una institución que maneja gran cantidad de información y procesos, por lo que es fundamental que cuente con una gestión adecuada de proyectos de TI que permita optimizar el rendimiento y efectividad en entregar de servicios a los pobladores. La investigación puede proporcionar información valiosa para optimizar la administración de proyectos y la calidad de los servicios de TI en el Sector Judicial, lo que a su vez puede elevar la satisfacción del usuario y la transparencia de los procesos.

El objetivo general es determinar la influencia de la calidad de servicio de TI y la capacidad de personal; en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023. Así mismo se detallan los objetivos específicos (1) Determinar la fiabilidad del servicio de TI en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, (2) Determinar la tangibilidad del servicio de TI en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, (3) Determinar si conocer las buenas prácticas de los proyectos impacta en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023.

La hipótesis general es la calidad de servicio de TI y la capacidad de personal impactan significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo

del sector judicial, Lima 2023. Así mismo se detallan las hipótesis específicas: (1) La fiabilidad de servicios de TI impacta significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, (2) La tangibilidad de servicios de TI impacta significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, (3) Conocer las buenas prácticas de los proyectos impactan significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

El análisis de la literatura internacional relacionada con el problema planteado incluye el estudio realizado por Irfan et al., (2021) en publicación científica "Factors Affecting the Success of IT Projects: A Literature Review and Conceptual Framework", publicado en la revista Sustainability en 2021. Desarrollado en Irán, el método utilizado en la investigación fue realizar una evaluación exhaustiva de la literatura para identificar y examinar los elementos que impactan en el logro exitoso de los proyectos de TI. Entre las conclusiones destacadas en la investigación se encuentra que los elementos que influyen de manera exitosa en los proyectos de TI incluyen la administración de proyectos, los servicios de TI de calidad, la capacidad del personal y participación del usuario final. Además, aconseja a las organizaciones utilicen un enfoque centrado en el proceso para la dirección de proyectos de TI y establezcan una cultura de colaboración y comunicación abierta para lograr el éxito del proyecto.

Chen y Lee (2020) realizaron un estudio comparativo denominado "The Role of Employee Competencies in Project Success: A Comparative Analysis", desarrollado en Finlandia, usando un método de análisis comparativo, examinaron la relación entre las competencias del personal y el éxito de los proyectos. Mediante una exploración completa de la literatura y el examen de casos de estudio en diversas organizaciones, identificaron las habilidades esenciales necesarias para alcanzar resultados exitosos en los proyectos. Concluyeron que los estudios y el desarrollo de habilidades específicas del personal son factores críticos que impactan en la habilidad de una organización para ejecutar proyectos de manera eficiente y alcanzar sus objetivos.

Estudios previos han demostrado la interdependencia entre estos tres elementos en diferentes contextos organizacionales. Por ejemplo, un estudio realizado por González et al. (2020) en el sector público chileno, se encontró que existe significancia entre la administración de proyectos, los servicios de TI de calidad y la capacidad del personal, destacando lo importante de una gestión

adecuada de proyectos para optimizar los servicios y fortalecer las habilidades del personal.

Hanchul et al., (2020) diseñaron un modelo de administración de servicios de TI que incluye ITIL, el cual quiere optimizar la efectividad de los servicios de TI en las adquisiciones de las fuerzas armadas de Corea. Según su estudio, la aplicación de una amplia infraestructura de apoyo, basada en una gestión eficiente, llevó a un soporte de los servicios con mayor confiabilidad. Asimismo, se registró un aumento en la confianza del usuario, pasando de 60% al 95%, una reducción en la impaciencia del 30% al 29%, y una disminución en el tiempo de proceso de solicitudes de 50 minutos a menos de 3 minutos. Todo esto fue posible por la gestión rápida de las incidencias y la comunicación efectiva de información, lo que permitió que el colaborador se concentrara en sus tareas individuales y mejorara la eficiencia de los servicios de TI.

En su investigación, Rodríguez (2016) realizó el estudio publicado en el Repositorio de la Universidad EAN en Bogotá, Colombia. Su objetivo principal fue fortalecer, establecer prácticas y metodologías para el desarrollo de software mediante un marco de trabajo funcional de gestión de proyectos de TI. Los métodos de recopilación de información empleados fueron la pregunta y la entrevista. Los resultados destacaron las prioridades de la administración de proyectos que integre las metodologías de las organizaciones y las mejores prácticas. En este sentido, se identificó que COBIT requiere que las empresas ejecuten proyectos diversos para el desarrollo de software, PMBOK se enfoca en la administración de la realización de proyectos, y CMMI - DEV se emplea en realizar las tareas relacionadas con el proceso de desarrollo de software. Adicionalmente, ITIL posiciona forma de implementar software como una solución en el entorno de producción con el fin de asegurar un funcionamiento eficiente. En resumen, concluyó que las tecnologías desarrolladas en las organizaciones carecen adecuada metodología de administración del proyecto para desarrollar software adecuada, lo que conlleva a la entrega de soluciones incompletas y poco estables.

Gutierrez-Garcia et al. (2020) indica que los hallazgos sobre las capacidades de los comunicadores en España y Argentina se centran en aspectos estratégicos y sociales, y se preocupan por el valor que la disciplina de la comunicación tiene que ofrecer en el futuro. Estos aspectos incluyen el diálogo social con los grupos de interés y la presentación de una narrativa relevante en la esfera pública o social.

En Perú, el gobierno peruano a través de su Secretaría de Gobierno ha señalado un marco de gobernanza del gobierno digital (Directiva N° 001-2021-PCM) para fomentar la creación de valor público en la entidad pública mediante la administración y el uso de tecnologías digitales. Sin embargo, una de las principales dificultades en este proceso es asegurar una correcta administración de los proyectos para desarrollar software con estándares básicos de calidad para atender los requisitos de los procesos digitalizados (Presidencia de La República de Perú, 2021).

A nivel nacional, en su estudio acerca de la utilización de enfoques ágiles para mejorar proyectos de desarrollo de software, Guzmán (2019) buscó abordar los problemas relacionados con la calidad del producto, la duración del lanzamiento al mercado y las solicitudes de cambios del software. El estudio utilizó el diseño cuantitativo explicativo y aplicativo, y se emplearon encuestas y cuestionarios como instrumentos para recopilar datos. Logrando resultados en implementar el marco de trabajo de Scrum, se observó una reducción del 71% en la cantidad de solicitudes de cambio, lo que equivale a 40 solicitudes de un total de 10 proyectos. Además, se logró disminuir el tiempo de lanzamiento al mercado en un 50%, lo que se traduce en 1.17 meses para la salida comercial. Finalmente, se logró mejorar la calidad del producto al reducir en un 90% las fallas en el sistema.

En un estudio realizado por Alania, Astorga y Villegas (2018), se analizó la administración de proyectos de TI en las entidades públicas en Perú. El estudio utilizó una metodología mixta, combinando entrevistas a profundidad y encuestas a una muestra representativa de las entidades públicas. El proyecto investigación demostró que la mayoría de las entidades públicas no cuenta con una adecuada

gestión de proyectos de TI, lo que genera un impacto significado de forma negativa en la productividad de los servicios.

Por otro lado, en un estudio realizado por Chavarría, Ruiz y Rengifo (2019), se evaluó los servicios de TI de calidad, en el Poder Judicial del Perú. Al investigar su teoría, se fundamentó en un cuestionario aplicada a una muestra representativa de usuarios internos del Poder Judicial del Perú. Dichos resultados detallan la existencia de niveles de aceptación moderado a la calidad en los servicios de TI, siendo obligatorio mejorar aspectos como la disponibilidad y rapidez de los servicios.

En su artículo, Tejada (2019) investigó la relación entre el uso de TIC y la transformación de la modernización del Sistema Judicial peruano. El diseño fue no experimental y transeccional correlacional causal, seleccionaron 99 funcionarios de diferentes cortes, como población. Recopilaron información, utilizaron la técnica de entrevista y aplicando un cuestionario que fue revisado por diversos de expertos para verificar la estructura y la información. Dicho resultado fue analizado utilizando estadística descriptiva en cada variable, dimensión y estadística inferenciales según la verificación de hipótesis. Los datos obtenidos indicaron que el uso de las TIC tiene una conexión significativa y positiva ($Rho=0.785$, $p=0.000$) con la mejora del sector judicial en Perú. Dicha investigación concluyo que la implementación de instrumentos tecnológicas, dentro del cual se implementó las videoconferencias, notificación electrónica y la consulta de RENIEC en línea mediante dispositivos de lectura biométrica, tiene un impacto favorable en el ámbito del sector judicial. No obstante, se resalta la importancia de que esta innovación tecnológica esté respaldada por un cambio cultural y organizativo, promovido por autoridades superiores, con el objetivo de brindar mejores servicios de justicia.

En cuanto a la capacidad del personal, un estudio realizado por Soto, Pacheco y Rojas (2019) evaluó la formación y capacitación del personal del Poder Judicial del Perú en materia de administración de proyectos. La investigación utilizó un método cuantitativa, aplicando encuestas de muestra aleatoria a los colaboradores del Poder Judicial. Los datos mostraron que el personal del Poder

Judicial tiene un nivel bajo de formación y capacitación en gestión de proyectos, lo que restringe su capacidad para involucrarse en proyectos de TI.

En su investigación, Miranda (2020) utilizó un enfoque aplicado con un método hipotético - deductivo. Su objetivo investigativo reveló un diseño descriptivo; correlacional de naturaleza cuantitativa, y no experimental. La población objetivo consistió en 65 especialistas que trabajan en el sector judicial, y se utilizó una encuesta como técnica de investigación. La herramienta para recopilar datos es un formulario de preguntas que ha sido verificado por el evaluador. Los resultados relevantes de este estudio revelaron que la realización del expediente judicial electrónico (EJE) tiene un impacto del 35% en la mejora del sector judicial.

En el contexto actual, las TI se ha transformado de manera importante que la administración de proyectos brinda un fin con el propósito de elevar los servicios de calidad, en distintas instituciones, añadiendo al Poder Judicial del Perú. La administración de proyectos, los servicios de TI de calidad y la capacidad del personal son elementos críticos para el éxito de cualquier organización en la actualidad, para Poder Judicial del Perú, estos elementos adquieren una importancia aún mayor, ya que el rendimiento y eficacia de los servicios que se brinda impactan directamente a la ciudadanía.

La gestión de proyectos según el PMI, (2017, p. 33) se establece como "la incorporación de competencias, conocimientos, técnicas y herramientas a las actividades del proyecto para lograr los requisitos". En el ámbito del Poder Judicial del Perú, la administración de proyectos juega un rol primordial en la implementación exitosa de proyectos de TI y en la racionalización de los recursos disponibles (Palomino et al., 2015).

La calidad de los servicios de TI en el Sector Judicial se establece como la capacidad de los sistemas y servicio de TI para cumplir con los estándares y requisitos establecidos, de igual manera, para cumplir los requerimientos de los clientes finales y atender sus necesidades. Según García (2016), la calidad de los

servicios de TI se puede evaluar mediante métricas como la factibilidad, la seguridad, la optimización y la fiabilidad de los sistemas.

La capacidad del personal en el Sector Judicial se refiere al desempeño, conocimientos y competencias que poseen los actores del equipo de TI. Una mayor capacidad del personal puede mejorar la eficiencia en la administración de proyectos de TI y la prestación de servicios de calidad (Webster, 2000). Además, el desarrollar habilidades técnicas y gerenciales es esencial para el objetivo de los proyectos de TI en el Poder Judicial (Rodríguez, 2016).

Existen vínculos estrechos entre proyectos, los servicios de TI de calidad y la capacidad del personal en el Sector Judicial en el Perú. Según Guzmán (2019), una gestión de proyectos eficiente puede ayudar a los servicios de TI de calidad a minimizar errores y optimizar la productividad en la entrega de proyectos. Asimismo, una mayor capacidad del personal puede facilitar la implementación de proyectos de TI de manera efectiva y asegurar una gestión adecuada de los recursos disponibles (Hanchul et al., 2020).

Una gestión efectiva de proyectos de TI, junto con una alta calidad de los servicios y una capacidad mejorada del personal, es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales y brindar un servicio eficiente a los usuarios finales. La interrelación entre estos tres aspectos es primordial para garantizar el logro en la implementación de proyectos tecnológicos y lograr una administración de justicia modernizada y eficiente en el país.

Respecto a mi variable Gestión de Proyectos tenemos la primera dimensión "Planificación de proyectos", es primordial comprender los conceptos clave relacionados con esta área. La planificación de proyectos se refiere al proceso de establecer los objetivos, identificar las actividades necesarias, determinar los recursos requeridos y desarrollar un cronograma detallado para la ejecución exitosa de un proyecto. Es una etapa fundamental dentro de la administración de proyectos, ya que sienta las bases para el control y seguimiento del proyecto (Kerzner, 2017). La planificación de proyectos implica la elaboración de un plan

detallado que establece las tareas, los plazos, los recursos asignados y los hitos importantes del proyecto. Una planificación adecuada de proyectos es esencial para el éxito en la ejecución de proyectos. Proporciona un lineamiento de los objetivos y actividades del proyecto, asegura la distribución adecuada de recursos y permite la identificación temprana de posibles riesgos y problemas. La planificación también facilita el dialogo y coordinación rápida con los participantes del equipo de proyecto y los actores interesados involucradas (Lock, 2019).

Segunda dimensión “Ejecución de proyectos” en la administración de proyectos se refiere a la implementación y seguimiento de las actividades planificadas para lograr los objetivos definidos para el proyecto. Implica la asignación de recursos, la coordinación de equipos de trabajo y la supervisión del progreso del proyecto. En la administración de proyectos, existen diversas metodologías y enfoques que pueden utilizarse para la ejecución efectiva de proyectos. Uno de los enfoques más ampliamente adoptados es la metodología del PMI, que se describe Guía del PMBOK® - Séptima Edición (PMI, 2021). Esta guía proporciona información sobre estándares y mejores prácticas para ejecutar proyectos, incluyendo la administración de los recursos, la comunicación, el seguimiento y control, y la administración de riesgos. La dimensión de ejecutar proyectos también se asocia con la administración del tiempo y la administración de la calidad. Según Kerzner (2017), en la ejecución de proyectos es fundamental realizar el seguimiento adecuado del avance de las actividades, asegurar y lograr la meta en los tiempos establecidos. Teniendo en cuenta la administración de la calidad implica asegurarse de que los resultados o productos finales del proyecto deben de lograr con los niveles de calidad establecidos.

Tercera dimensión “Control de proyectos” se refiere a las actividades y procesos utilizados para monitorear, evaluar y ajustar el progreso del proyecto en relación con los planes establecidos. El control de proyectos es esencial para comprobar que el proyecto se culmine de acuerdo con los objetivos, el alcance y los plazos establecidos (PMI, 2021). La administración de proyectos, el control se implementa usando diferentes mecanismos y herramientas que permiten medir y evaluar el desempeño del proyecto. Una de las técnicas ampliamente utilizadas es

el seguimiento del avance del proyecto, a través de la evaluación comparativa con los datos obtenidos y datos esperados. Esto puede incluir el uso de indicadores clave de desempeño (KPIs) y métricas específicas para evaluar el cumplimiento de los hitos y los plazos, así como la calidad del entregable. Además, el control de proyectos, identifica y gestión de los riesgos que puedan tener un control en el éxito del proyecto. Esto implica la implementación de estrategias de mitigación de riesgos y la revisión regular de los riesgos identificados para tomar medidas correctivas si hay una desviación.

Respecto a mi variable dos: Calidad de los servicios de TI, es una variable fundamental en la administración de proyectos, especialmente con los proyectos para el desarrollo de software o implementación de sistemas. Esta variable se refiere a la capacidad de los servicios de TI para lograr los requisitos y expectativas de los usuarios, garantizando un nivel superior de aceptación y eficiencia en el uso de la tecnología. Existen diferentes enfoques y estándares para medir y orientar la calidad de los servicios de TI. Uno de los enfoques más conocidos es ITIL, es su marco referencial que brinda prácticas buenas para administrar servicios de TI. Teniendo en cuenta que ITIL se centra en aspectos en brindar de servicios, la administración de incidentes, del cambio y de problemas, entre otros, con la idea de garantizar la calidad y la continuidad de los servicios de TI. Además de ITIL, otros enfoques y modelos de calidad también son importantes para los servicios de TI. Por ejemplo, el modelo de calidad ISO/IEC 20000 se utiliza para evaluar y certificar la administración de servicios de TI fundamentada en estándares internacionales. También existen estándares específicos para la calidad del software, como ISO 9001 y el CMMI modelo de madurez (Capability Maturity Model Integration).

Primera dimensión “Fiabilidad” es una dimensión clave en la calidad de los servicios de TI. Se refiere a la capacidad de los servicios de TI para funcionar de manera consistente y confiable, sin errores o interrupciones significativas. La disponibilidad de los servicios de TI cuando se necesitan y su cumplimiento de las normas de rendimiento establecidas son indicadores de su fiabilidad. Es crucial para garantizar un buen resultado de los objetivos y plazos establecidos. Un

servicio de TI poco confiable puede generar consecuencias adversas en la eficiencia, la satisfacción de los usuarios y la aceptación de la empresa.

Segunda dimensión “Responsabilidad” es un aspecto fundamental en los servicios de TI de calidad, señalan las capacidades de los proveedores frente a los servicios de TI para asumir y cumplir con sus obligaciones y roles de manera ética, transparente y confiable. Además, implica que los proveedores de servicios de TI se comprometan a cumplir con los acuerdos establecidos, garantizando la integridad, la confidencialidad y la conformidad de los datos de las regulaciones y seguimiento normativos. Además, implica brindar un soporte y servicio de calidad a los usuarios y clientes, respondiendo de manera oportuna a sus necesidades y consultas.

Tercera dimensión “Tangibilidad” es una parte esencial en la perfección de los servicios de TI de calidad y se refiere a la figura física o concreta de los elementos relacionados con los servicios de TI, como los equipos, dispositivos, interfaces de usuario y documentación. Implica que los proveedores de servicios de TI brinden elementos tangibles que respalden la entrega de servicios de calidad. Esto puede incluir aspectos como: Equipos y dispositivos, Interfaces de usuario y Documentación.

Respecto a mi variable tres; la capacidad del personal es una variable independiente clave en la prestación de servicios de TI y se refiere a los conocimientos, habilidades, competencias y que posee el colaborador encargado de brindar los servicios de TI en una organización. Además, implica tener un equipo de trabajo altamente capacitado y competente que pueda llevar a cabo las tareas y responsabilidades necesarias con el fin de desarrollar, implementar y mantener los proyectos de TI.

Primera dimensión “Conocer los procesos”, esta dimensión se refiere a la comprensión y familiaridad del personal con los procesos y procedimientos asociados con la gestión y ejecución de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene un conocimiento sólido de los procesos, puede desempeñar sus roles y

responsabilidades de manera más efectiva, garantizando la consistencia, eficiencia y calidad en el proceso de ejecutar los proyectos de TI. Algunos aspectos relevantes relacionados con esta dimensión son: Conocer los procedimientos de administración de proyectos utilizados por la organización y Capacidad para documentar los procedimientos de administración de proyectos de la organización.

Segunda dimensión “Conocer las buenas prácticas de proyectos”, esta dimensión se refiere a la familiaridad y comprensión del personal con las mejores prácticas y enfoques reconocidos para la gestión exitosa de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene conocimiento de las buenas prácticas de proyectos, puede aplicar enfoques probados y efectivos en la planificación, ejecución y control de proyectos de TI. Una de las referencias más importantes en este tema es la Guía del PMBOK® - PMI, siendo una de las primeras organizaciones internacionales dedicadas a la administración de proyectos. Dicha guía describe los mejores procedimientos para la administración de proyectos y es utilizado en todo el mundo como una referencia para la administración de proyectos exitosos.

Tercera dimensión “Liderazgo”, es una dimensión importante en la capacidad del personal en la administración de proyectos. Se refiere a la habilidad de influir, guiar y motivar a los colaboradores del equipo de proyecto para lograr los objetivos establecidos. El liderazgo eficaz desempeña un papel crucial en la gestión y coordinación de los esfuerzos del equipo, fomentando la colaboración, tomando decisiones claras y facilitando la resolución de problemas. Una de las teorías más reconocidas es la del liderazgo transformacional, propuesta por Bass et. al, (1994), sostiene sobre los líderes transformacionales inspiran y motivan a quienes lo siguen en la visión compartida, estímulo intelectual, el estímulo individualizado y la ética. Se ha encontrado que el liderazgo transformacional tiene un impacto favorable y aumenta la calidad de los proyectos y en la satisfacción de los colaboradores del equipo.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En cuestión, se utilizó una modalidad de investigación **aplicada**, que se enfoca en la obtención de nuevos conocimientos con el enfoque de captar de los aspectos fundamentales de los problemas, ya sea a través de observar los hechos aislados o de su interrelación. De acuerdo con la Ley N° 31250 (2021), El objetivo del enfoque de investigación se utilizó el conocimiento científico para identificar las formas adecuadas para satisfacer las necesidades específicas y reconocidas. Hernández, et al, (2018) reconoce el objetivo principal del estudio aplicada está enfocado en la dictaminar los problemas concretos y la implementación práctica de los conocimientos obtenidos.

3.1.2. Diseño de investigación

En términos metodológicos, se aplicará un diseño no experimental, **enfoque cuantitativo**, transversal, correlacional simple; mediante la compilación y el procesamiento de datos, mediante un cuestionario de investigación para verificar las hipótesis previamente establecidas. Teniendo en cuenta que se llevará a cabo en un tiempo determinado. Por tal motivo, se utilizará este enfoque para llevar a cabo la investigación. Hernández, et al., (2018), detalla que la investigación se clasifica como correlacional, y se aplicara un diseño no experimental en el cual no se manipularán variables.

3.2. Variables y operacionalización

Definidas en el informe, las cuales se refieren a las propiedades o características que se medirán y analizarán con el fin de lograr información relevante en asociación a los objetivos planteados, según detalle en la tabla 1. En el anexo 1, podremos identificar la matriz de operacionalización.

Tabla 1:

Definición de variables

Variable	Tipo	Perspectiva
Calidad de los servicios de Tecnología de la información	Independiente	Cuantitativo
Capacidad del personal	Independiente	Cuantitativo
Proyectos	Dependiente	Cuantitativo

Nota: Elaboración Propia.

Palomino et al., (2015), define una variable como un atributo o rasgo que se puede encontrar en un objeto de estudio y que puede cambiar o tener diferentes valores entre los objetos, y que puede ser observado y medido. Por su parte, García (2016), comenta que una variable tiene propiedades que brinda soporte al investigador y pueda justificar la hipótesis.

Adicionalmente, una variable se refiere a cualquier aspecto o característica que puede ser cuantificada y forma parte de una muestra Webster (2000). Dicho ello, se puede entender que una variable es una característica que puede ser cuantificada y que puede ser medida y comparada entre diferentes objetos o individuos.

Gamarra et al. (2015) clasifican las variables según su función de investigación, se identificaron cuatro tipos: variables independientes, variables intervinientes, variables dependientes y variables extrañas. Arias et. al, (2021), detalla que una variable independiente, se manipula o aplica y se examinan la inferencia o modificaciones que produce la variable dependiente cuando se manipula la variable independiente.

Según Icart et al., (2012), la definición operativa de la variable es la descripción detallada de sus características, propiedades y comportamientos. Por otro lado, Córdova (2018) argumenta que la definición conceptual se

centra en la identificación del significado de una variable utilizando herramientas de referencia como diccionarios, libros, entre otros, y destaca que una variable puede tener diversos conceptos asociados a ella.

Según Icart et al., (2012) la definición operativa de la variable que involucra las acciones y procedimientos necesarios específicas que deben realizarse para poder medirla de manera precisa y fiable. Además, Moran et al., (2010) proponen que es importante reconocer primero la variable precisa y ampliar su contenido para poder obtener mayor información sobre ella.

Según Ríos (2017), la operacionalización de una variable nos permite identificar de manera precisa y comprensible las variables involucradas en una investigación. Además, esta técnica nos ayuda a conceptualizar, dimensionar y establecer los indicadores correspondientes. Por otro lado, Cabezas et al. (2018) mencionan que la operacionalización de una variable implica determinar cómo se observará y medirá en el contexto del estudio. Este proceso es práctico, ya que ayuda a identificar las variables y sus dimensiones, sino que también es necesario precisar detalladamente.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Enfocada en un grupo de 119 proyectos de software ejecutados en la Gerencia de Informática de un Sector Judicial conforme se expone en la Tabla 2. Refiere a una colecta de individuos, organismos vivos o elementos en los cuales se busca obtener o encontrar información dentro de un estudio de investigación (López, 2004).

- **Criterios de Inclusión:** Todos los proyectos de software ejecutados del periodo 2022, que fueron puestos en producción, cumpliendo estándares de calidad.

- **Criterios de Exclusión:** Todos los proyectos de software ejecutados que no son del periodo 2022 y/o proyectos que no cumplieron con el standard de calidad.

3.3.2.Muestra

Para la investigación se hizo uso del sistema Decision Analyst STATS 2.0 dentro del cual ingresamos la población e indicamos el nivel de confianza esperado que es el 95% con tolerancia de error de 5%, se pudo obtener el resultado 91 muestras, que serán motivo de investigación (Anexo 6). Según Otzen et al., (2017), consiste en los subconjuntos o parte de la población que comparte características comunes. En muchas ocasiones, resulta impracticable medir o estudiar a todos los elementos de una población, por lo que se selecciona un grupo representativo de elementos que conforman la muestra.

3.3.3.Muestreo

En este estudio, aplica el método de muestreo probabilístico aleatorio simple, que garantiza participación de todos, teniendo la facultad de ser seleccionados de tal forma sean parte de la muestra. Otzen et al., (2017), señala que la selección de un sujeto X para la muestra es independiente de los demás actores que participan.

3.3.4.Unidad de Análisis

Los proyectos de software ejecutados en la Gerencia de Informática de un Sector Judicial en el periodo 2022.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Selecione la técnica de encuesta, la cual se dio dentro del horario laboral, dentro de la sala de reuniones, con el fin de obtener los datos correctos para su análisis el cual nos permitió recolectar la información de la población seleccionada para satisfacer los logros del estudio. Lo

señalado por García (2004), son herramientas que facilitan la recopilación, síntesis y el tratamiento de información relevante.

Instrumentos de recolección de datos

Aplicó el cuestionario desarrollado en Google Forms (Anexo 2), se definieron los detalles técnicos del instrumento en la tabla 3. Dicho cuestionario será validado mediante la evaluación de expertos en el campo (Anexo 4), donde se revisarán las preguntas para asegurar que aborden los indicadores según cada dimensión, de sus variables dependiente e independiente del presente estudio.

Tabla 2:

Detalles técnicos del instrumento de medición

Detalles técnicos de instrumento de medición	
Nombre de instrumento:	Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial
Autor:	Juarez Campos, Jean Piere
Año:	2023
Tipo de Instrumento:	Formulario de preguntas
Objetivo:	Establecer la conexión entre los proyectos, la calidad de los servicios de TI y la capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023.
Población:	119 proyectos de la Gerencia de Informática del Poder Judicial
Ítems:	27 ítems: V.D. (9 ítems) y V.I. (18 ítems)
Aplicación:	Formularios de Google
Tiempo estimado:	10 minutos
Escala:	Escala Likert (1)->Muy en desacuerdo,

- (2)->En desacuerdo,
- (3)->Neutral,
- (4)->De acuerdo,
- (5)->Muy de acuerdo.

Niveles y Rangos:

Variable independiente: Calidad de los servicios de TI

Nivel	Rango
No optimo	18 – 48
Regular	49 – 68
Optimo	69 – 90

Variable independiente: Capacidad del personal

Nivel	Rango
No Calificado	18 – 48
Calificado	49 – 68
Muy Calificado	69 – 90

Variable dependiente: Proyectos

Nivel	Rango
Enfoque No optimo	18 – 48
Regular	49 – 68
Enfoque optimo	69 – 90

Nota: Elaboración Propia.

Validez

En este estudio, se utilizará unas preguntas como instrumento para recolectar datos, siendo de gran importancia que se le otorgue validez del instrumento en cuestión. Hernández et al., en el 2014, definen la relación

con la habilidad de un instrumento de investigación para cuantificar de manera precisa y coherente las variables que se están estudiando. Implica que expertos calificados evalúen la congruencia y coherencia del instrumento con respecto a las variables en cuestión. Para ello, se validó por expertos calificados, en la que se enfatizó en la simplicidad, relevancia y pertinencia en los ítems del instrumento. Se presenta el instrumento validado por los expertos (Anexo 4).

Confiabilidad

Se estableció la coherencia de la herramienta, con ello, se identificó el coeficiente Alfa de Cronbach y se analizó con aplicativo el SPSS v26. Se muestran los resultados procesados para el análisis de confiabilidad (Anexo 7 y Anexo 8). Los datos recopilados en la prueba de alfa de Cronbach es 0.752 en esta investigación. Hernández et al. (2014), detalla sobre la fiabilidad del instrumento en particular, empero nos estamos refiriendo al grado de utilidad que dicho instrumento tiene al ser aplicado en una muestra similar, lo cual conduce a obtener resultados coherentes y consistentes.

3.5. Procedimientos

Al recolectar la información, se desarrolló en 5 etapas. Inicialmente, elabore el instrumento de recolección de información (Anexo 2). A continuación, se realizó la comprobación de la herramienta mediante expertos calificados (Anexo 4). Luego, se aplicó la implementación de la encuesta (Anexo 3), recopilando la información requerida. Seguidamente, se consolidó la información obtenida y fue construido un banco de datos para su análisis posterior (Anexo 8). Por último, la información recopilada fue analizada.

3.6. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos de la encuesta, fue analizado y procesado para el análisis estadístico, se usó la aplicación SPSS v26.

Además de utilizar tablas de contingencia para el análisis descriptivo, también se emplearon histogramas y análisis bidimensionales para extraer toda la información de las muestras.

Finalizando, en el análisis inferencial se realizó el uso de métodos paramétricos.

3.7. Aspectos éticos

Se aplico el uso de las directrices y estándares éticos definidos por la universidad, con la intención de asegurar la aplicación de las buenas prácticas en la investigación. De acuerdo con el código de ética universitario, ratificado a través de RCU N°0470-2022/UCV, se enfatiza que la universidad tiene la responsabilidad esencial y obligatoria de satisfacer la necesidad de la sociedad y del país mediante la producción de conocimiento y desarrollo tecnológico, de acuerdo con la Ley Universitaria 30220.

La recopilación de datos, del cuestionario fue realizado con autorización del encuestado, respetando los valores obtenidos en cada encuesta. (Anexo 3)

En relación al Artículo 10°, sobre la singularidad del estudio, se utilizó el software anti-plagio para evaluar el porcentaje de similitud con otras investigaciones, cumpliendo con las directrices establecidas por la universidad. Esto se hizo con el objetivo de aplicar el principio de originalidad de la investigación y cumplir con las políticas anti-plagio.

Para citar correctamente las obras literarias o de otro tipo y garantizar propiedad intelectual, se ha utilizado la norma APA en su edición más reciente (séptima edición).

IV. RESULTADOS

Se analizaron los resultados en base al objetivo general, empero se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 3:
Correlaciones estadístico

		Gestión Proyectos TOTAL	QA ServiciosTI TOTAL	Capacidad Personal TOTAL
GestiónProyectos TOTAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	1 91	,426** 91	,296** 91
QAServiciosTI TOTAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,426** 91	1 91	,418** 91
CapacidadPersonal TOTAL	Correlación de Pearson Sig. (bilateral) N	,296** 91	,418** 91	1 91

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

Nota: Elaboración Propia - SPSS v26

Podemos determinar que existe influencia de la calidad de servicio de TI y la capacidad de personal; en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, según el análisis a través de la correlación de Pearson en la tabla 3, indica una correlación media directa y significativa para la Variable Calidad de Servicios de TI con la Variable Proyectos ($r=0.426$, $p=0.000$), podemos determinar que los factores están significativamente correlacionados entre sí. Así mismo indica una correlación baja directa y significativa para la variable Capacidad del Personal con la variable Proyectos ($r=0.296$, $p=0.004$), podemos determinar que los factores están significativamente correlacionados entre sí.

Hipótesis General

H_a: La calidad de servicio de TI y la capacidad de personal impactan significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

H₀: La calidad de servicio de TI y la capacidad de personal no impactan significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

Tabla 4:
Coefficiente estadístico

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.
	B	Desv. Error	Beta	t	
1 (Constante)	14.343	3.547		4.044	0.000
QAServiciosTI_TOTAL	0.330	0.103	0.341	3.214	0.002
CapacidadPersonal_TOTAL	0.202	0.115	0.187	1.760	0.003

a. Variable dependiente: GestiónProyectos_TOTAL

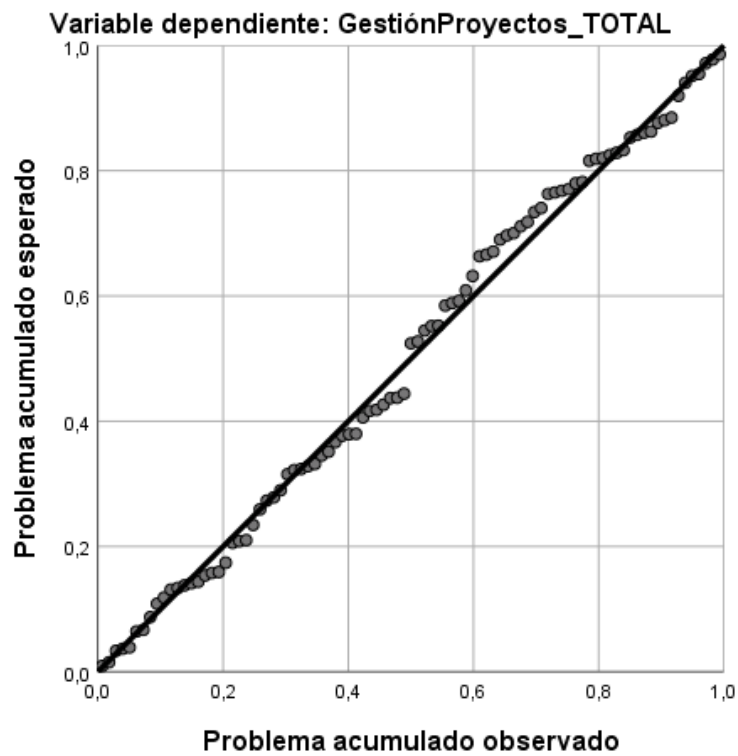
Nota: Elaboración Propia - SPSS v26

Así mismo podemos interpretar que se afirma la H_a, según el análisis de coeficiente Pearson se obtuvo una significancia menor para ambas variables independientes ($p < 0.05$, su valor es de 0.002 y valor a 0.003), la podemos visualizar en la tabla 4.

Figura 1:

Grafica P-P Normal de regresión - Proyectos

Gráfico P-P normal de regresión Residuo estandarizado



Nota. Elaboración Propia en SPSS v26

Del objetivo específico (1), Se analizaron los resultados, empero se obtuvieron los resultados:

Tabla 5:

Correlacional de la dimensión Fiabilidad de la Variable Calidad de Servicios de TI con la Variable Proyectos.

		QAServiciosTI_ D1	GestiónProyectos_T OTAL
QAServiciosTI_D1	Correlación de Pearson	1	,266*
	Sig. (bilateral)		,011
	N	91	91
GestiónProyectos_T OTAL	Correlación de Pearson	,266*	1
	Sig. (bilateral)	,011	
	N	91	91

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración Propia - SPSS v26

Podemos determinar que existe influencia de la fiabilidad del servicio de TI en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, según el análisis a través de la correlación de Pearson en la tabla 5, indica una correlación baja directa y significativa para la dimensión fiabilidad con la Variable Proyectos ($r=0.266$, $p=0.011$), podemos determinar que los factores están significativamente correlacionados entre sí.

Hipótesis Específicas (1)

H_a: La fiabilidad de servicios de TI impacta significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

H₀: La fiabilidad de servicios de TI no impacta significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

Tabla 6:
Coefficiente estadístico

Coefficientes ^a					
Modelo	Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados		
	B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constante)	25,074	2,252		11,136	,000
QAServiciosTI_D1	,560	,215	,266	2,604	,011

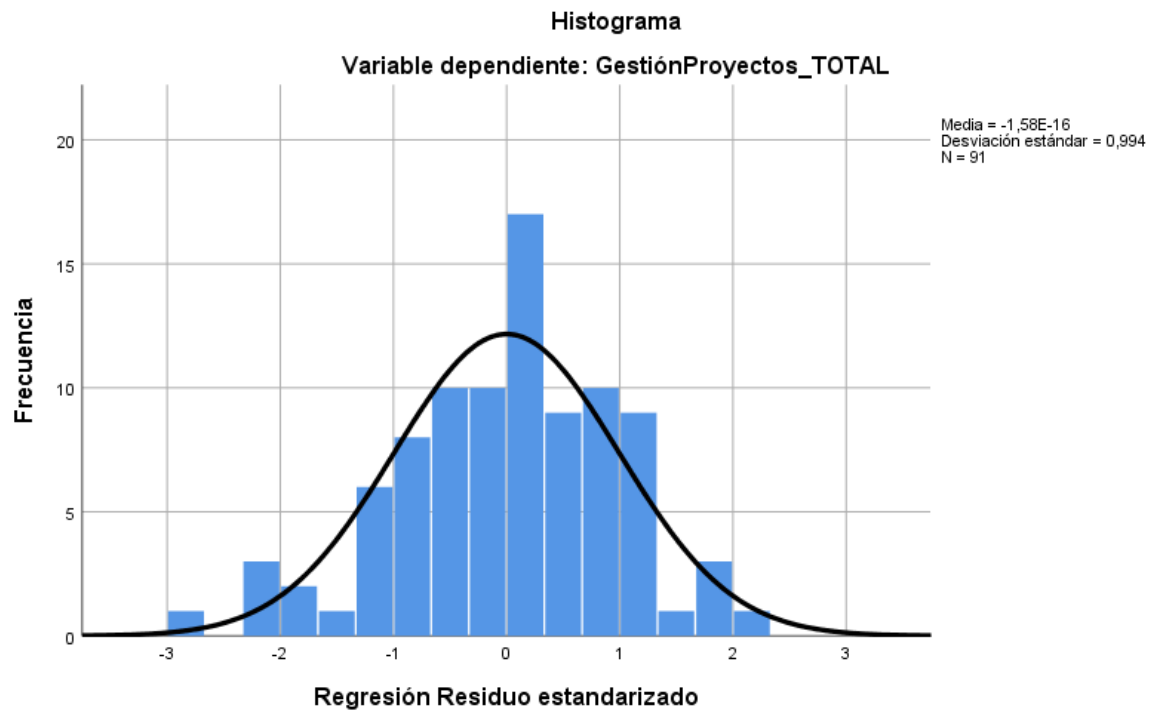
a. Variable dependiente: GestiónProyectos_TOTAL

Nota: Elaboración Propia - SPSS v26

Así mismo podemos interpretar que se afirma la H_a, según el análisis de coeficiente Pearson se obtuvo una significancia menor para la dimensión fiabilidad ($p<0.05$, su valor es de 0.011), la podemos visualizar en la tabla 6.

Figura 2:

Histograma de QAServiciosTI_D1 vs la variable dependiente



Nota. Elaboración Propia en SPSS v26

Del objetivo específico (2), Se analizaron los resultados, empero se obtuvieron los resultados:

Tabla 7:

Correlacional de la dimensión tangibilidad con la Variable Proyectos.

Correlaciones			
		QAServiciosTI _D2	GestiónProyectos_ TOTAL
QAServiciosTI_D2	Correlación de Pearson	1	,372**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	91	91
GestiónProyectos_ TOTAL	Correlación de Pearson	,372**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	91	91

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

Nota: Elaboración Propia - SPSS v26

Podemos determinar que existe influencia de la tangibilidad del servicio de TI en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, según el análisis a través de la correlación de Pearson en la tabla 7, indica una correlación baja directa y significativa para la dimensión fiabilidad con la Variable Proyectos ($r=0.372$, $p=0.000$), podemos determinar que los factores están significativamente correlacionados entre sí.

Hipótesis Específicas (2)

H_a : La tangibilidad de servicios de TI impacta significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

H_o : La tangibilidad de servicios de TI no impacta significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

Tabla 8:

Coefficiente estadístico

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	22,575	2,222		10,158	,000
	QAServiciosTI_D2	,785	,207	,372	3,784	,000

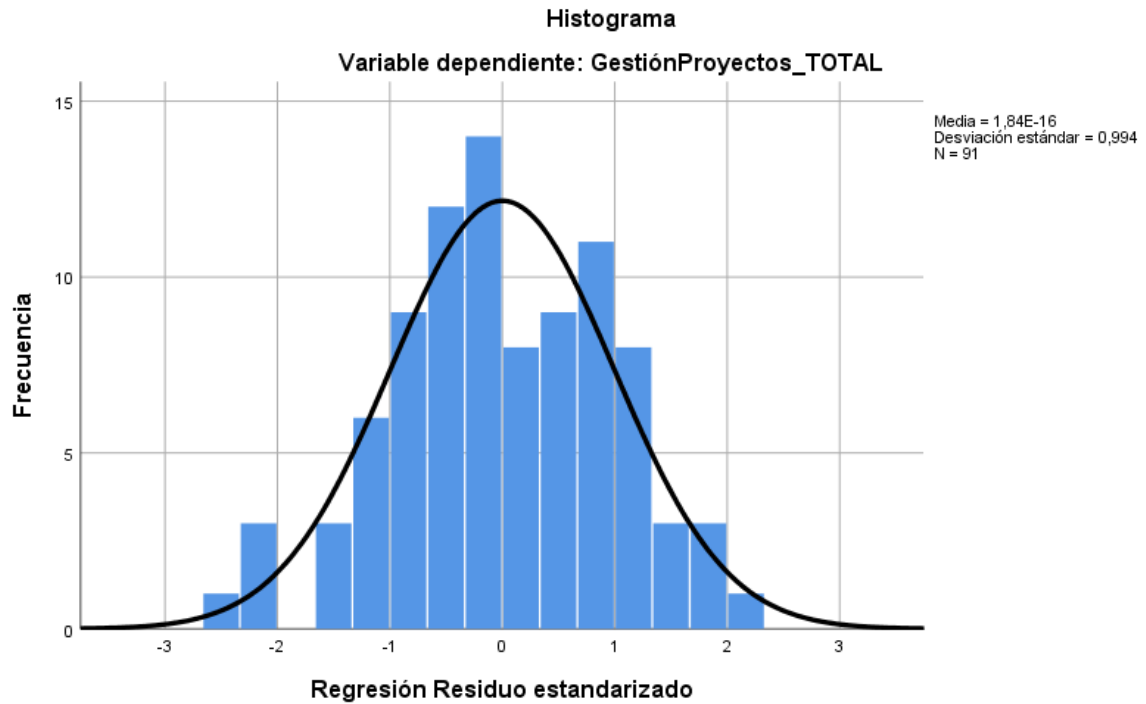
a. Variable dependiente: GestiónProyectos_TOTAL

Nota: Elaboración Propia - SPSS v26

Así mismo podemos interpretar que se afirma la H_a , según el análisis de coeficiente Pearson se obtuvo una significancia menor para la dimensión fiabilidad ($p<0.05$, su valor es de 0.000), la podemos visualizar en la tabla 8.

Figura 3:

Histograma de QAServiciosTI_D2 vs la variable dependiente



Nota. Elaboración Propia en SPSS v26

Del objetivo específico (3), Se analizaron los resultados, empero se obtuvieron los resultados:

Tabla 9:

Correlacional de la dimensión Conocer las buenas prácticas de proyectos de la Variable Capacidad del personal con la Variable Proyectos.

Correlaciones			
		CapacidadPers onal_D2	GestiónProject os_TOTAL
CapacidadPersonal_D2	Correlación de Pearson	1	,243*
	Sig. (bilateral)		,020
	N	91	91
GestiónProyectos_TOTAL	Correlación de Pearson	,243*	1
	Sig. (bilateral)	,020	
	N	91	91

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: Elaboración Propia - IBM SPSS v26

Podemos determinar que existe influencia sobre conocer las buenas prácticas de los proyectos en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023, según el análisis a través de la correlación de Pearson en la tabla 9, indica una correlación significativa y baja directa para la dimensión conocer las buenas prácticas de los proyectos con la Variable Proyectos ($r=0.243$, $p=0.020$), podemos determinar que los factores están significativamente correlacionados entre sí.

Hipótesis Específicas (3)

H_a : Conocer las buenas prácticas de los proyectos impactan significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

H_o : Conocer las buenas prácticas de los proyectos no impactan significativamente en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023

Tabla 10:

Correlacional de la dimensión Conocer las buenas prácticas de proyectos de la Variable Capacidad del personal con la Variable Proyectos.

Coeficientes ^a						
Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Desv. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constante)	25,785	2,175		11,853	,000
	CapacidadPersonal_D2	,469	,198	,243	2,365	,020

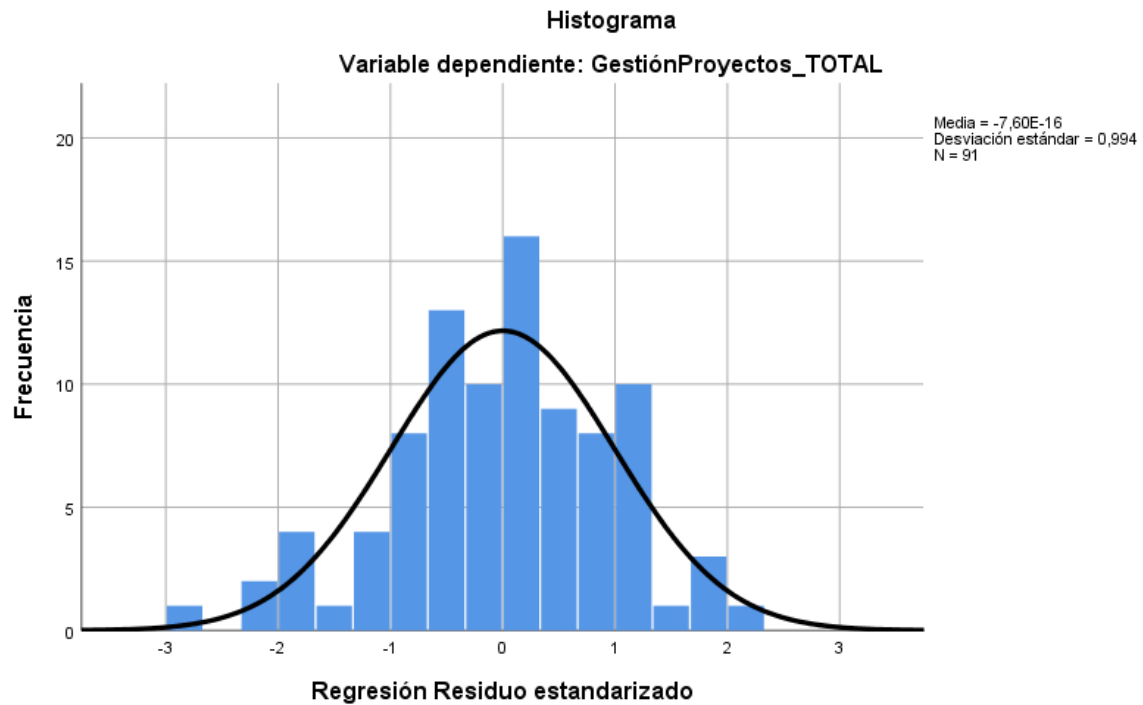
a. Variable dependiente: GestiónProyectos_TOTAL

Nota: Elaboración Propia - IBM SPSS v26

Así mismo podemos interpretar que se afirma la H_a , según el análisis de coeficiente Pearson se obtuvo una significancia menor para la dimensión fiabilidad ($p<0.05$, su valor es de 0.020), la podemos visualizar en la tabla 10.

Figura 4:

Histograma de CapacidadPersonal_D2 vs la variable dependiente



Nota. Elaboración Propia en SPSS v26

Con el fin de validar los métodos utilizados se usó, la prueba de Kolmogorov-Smirnova, ayudo a identificar que la significancia es superior a 0,05 (**Anexo 9, tabla 11**) empero implica que los datos obtenidos del cuestionario confirman las pruebas de normalidad siendo esta una distribución paramétrica, empero se hará las pruebas del coeficiente de correlaciones de Pearson.

Tabla 11:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GestiónProyectos TOTAL	,084	91	,142	,982	91	,255
QAServiciosTI TOTAL	,082	91	,175	,989	91	,649
CapacidadPersonal TOTAL	,084	91	,142	,983	91	,299

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Elaboración Propia – Datos procesados en SPSS v26

V. DISCUSIÓN

Se destacan los hallazgos obtenidos a través del análisis de las variables estudiadas. Para determinar si se cumplen los objetivos fijados y respaldar la hipótesis general de la investigación, se analizan e interpretan los resultados. Se exploran las correlaciones encontradas entre la calidad de servicios de TI, la capacidad del personal y la gestión de proyectos en el ámbito del Sector Judicial. Además, se resaltan las implicaciones de estos hallazgos para mejoría de la eficiencia y transparencia del proceso judicial, consolidando el compromiso del Sector Judicial con la eficiencia de prestar servicios a la comunidad.

Sobre la hipótesis general se identificó, que los factores están significativamente correlacionados entre la calidad de servicios de TI, capacidad del personal y proyectos. Lo que podemos decir que la calidad del servicio TI influye significativamente en la gestión de proyectos, donde se demostró que el $p\text{-valor}=0.000$ es menor que 0.005 y la correlación estadística fue de 0.418 ; sobre la capacidad del personal TI influye significativamente en la gestión de proyectos, donde se demostró que el $p\text{-valor}=0.004$ es menor que 0.005 y la correlación estadística fue de 0.296 . Resultado que concuerda con la investigación de Smith et al (2019), realizado en Pakistán sobre éxito de proyectos en el sector público, el propósito fue comprobar que la planificación de proyectos, logran el éxito del proyecto obteniendo una mejor calidad de los servicios, personal más capacitado y los gerentes de proyectos con liderazgo, concluyendo en la existencia de la relación significativa de la calidad de servicios, capacitación personal y gestión de proyectos. Estas acciones contribuyeron a una ejecución fluida de los proyectos, la entrega de servicios de calidad y al uso eficiente de los recursos limitados, beneficiando así al público en general de la provincia y el país.

Asimismo, coincide con irfan et al., (2021) realizado en Irán sobre “Factors Affecting the Success of IT Projects: A Literature Review and Conceptual Framework”, el propósito de la revista científica fue comprender cuáles son los logros de los proyectos de TI, concluyen que en la investigación se encuentre que los elementos que influyen significativamente de manera exitosa en los proyectos

de TI incluyen la administración de proyectos, los servicios de TI de calidad, la capacidad del personal y la participación del usuario final. Además, aconseja a las organizaciones utilicen un enfoque centrado en el proceso para la dirección de proyectos de TI y establezcan una cultura de colaboración y comunicación abierta para lograr el éxito del proyecto

De la misma manera Tejada Arana A., (2021) pudo afirmar la hipótesis propuesta y se encontró una alta participación y relación entre las TIC y la modernización del sistema. Dicha investigación se relaciona con la hipótesis general, en el sentido de que ambas estudian el impacto y la importancia de las TI en la mejora y modernización de los sistemas judiciales. La conclusión de la investigación resalta que el uso efectivo de las TIC requiere un enfoque integral, que incluya cambios organizativos, culturales y métodos innovadores para mejorar los servicios de justicia. Este hallazgo es relevante para la hipótesis general, ya que sugiere que implementar de forma exitosa proyectos de TI en el Sector Judicial de Lima-2023 requerirá una gestión cuidadosa y la consideración de factores más allá de la tecnología en sí misma, como la capacitación para los colaboradores y el liderazgo de los equipos. Ambos estudios resaltan la importancia de un enfoque holístico y bien planificado para lograr la modernización y la mejora continua en el sector judicial mediante el uso de las TIC's.

Se analizaron las hipótesis específicas. Para la hipótesis específica 01, reveló que el análisis de correlación tiene una correlación baja y significativa ($r=0.266$, $p=0.011$), empero permite confirmar la hipótesis alternativa (H_a), la investigación concuerda con el estudio realizado por Irfan et al., (2021) denominado "Factors Affecting the Success of IT Projects: A Literature Review and Conceptual Framework", empero concluye la investigación, que los elementos que influyen de manera exitosa en los proyectos de TI incluyen la administración de proyectos, los servicios de TI de calidad, la capacidad del personal y la participación del usuario final y aconseja a las organizaciones utilicen un enfoque centrado en el proceso para la dirección de proyectos de TI y establezcan una cultura de colaboración y comunicación abierta para lograr el éxito del proyecto. Al observar en la dimensión Fiabilidad, podemos identificar un grupo de 41% se encuentra en el nivel óptimo, la

mayoría se ubica en el nivel regular con un 45%, sin embargo, existe un 14% que se encuentra en un nivel no óptimo lo que indica un problema para la dimensión.

Sobre la hipótesis específica 02, reveló que el análisis de correlación tiene una correlación baja y significativa ($r=0.372$, $p=0.000$), lo que lleva a confirmar la hipótesis alternativa (H_a), lo cual está en línea con las investigaciones llevadas a cabo por Gonzales et al., (2020), revelan que la calidad del servicio de TIC en las entidades de la gestión Pública en Chile está directamente relacionada con el desarrollo de las competencias del personal. Se encontró que la disponibilidad y accesibilidad de la tecnología del servicio de TIC favorece en la gestión de los colaboradores, lo que a su vez contribuye a mejorar la eficiencia y efectividad de las tareas y procesos en las entidades. Se identificó que las competencias del personal, como el dominio de las TIC, la capacidad de adaptación al cambio tecnológico y la habilidad para trabajar en equipo, tienen una significancia sobre la calidad del servicio de TIC de forma implícita.

Asimismo, coinciden con Gonzales et al., (2020) el cual define como objetivo determinar identificar la influencia que tiene la calidad de los servicios de TIC en el desarrollo de competencias de los empleados públicos, concluyen que es fundamental promover el desarrollo de habilidades en el personal de las entidades de la Administración Pública, así como asegurar una adecuada calidad en los servicios de TIC. Ello destaca lo importante que es la calidad del servicio de TIC y el desarrollo de competencias del colaborador en entidades de la Administración Pública. Los datos finales en el informe resaltan de forma positiva la relación entre estos dos aspectos, enfatizando la necesidad de promover el desarrollo el conocimiento de los procesos internos y mejorar la calidad de los servicios de TIC para lograr una gestión eficiente en el ámbito público.

Del mismo modo Almeida et al., (2019), en su investigación sobre la capacidad del personal identifican que contar con un personal capacitado y competente en la administración de proyectos es requerido para lograr un desempeño exitoso en dichos proyectos, concluyen que la capacidad del personal debe considerarse como un factor clave en la gestión de proyectos. Por ello es

necesario invertir en capacitar y desarrollo de habilidades del colaborador, así como en la selección adecuada de los miembros del equipo de proyecto. Esto permitirá mejorar la productividad y los resultados obtenidos al ejecutar los proyectos. Además, resaltan la necesidad de la capacidad del personal en la administración de proyectos y respaldan la idea de que un personal capacitado y competente es crucial para el éxito de los proyectos con el que finaliza que invertir en el desarrollo de habilidades y en la selección adecuada del colaborador contribuye a mejorar, ejecutar y tener buenos resultados de los proyectos.

Referente a la hipótesis específica 03, reveló que el análisis de correlación tiene una correlación baja y significativa ($r=0.243$, $p=0.020$), permitiendo anular la hipótesis nula (H_0) y confirmar la hipótesis alterna (H_a). Cual concuerda con la investigación realizada por Alania et al., (2018) proponen una serie de opciones que permita mejorar la administración de proyectos de TI en el sector público en Perú. Estas recomendaciones incluyen establecer una estructura formal de gestión de proyectos, capacitar al personal en administración de proyectos de TI, promover la colaboración entre los diferentes actores involucrados en los proyectos y establecer opciones para seguir y evaluar el éxito de los proyectos garantizando el fin principal, concluyen que es importante la adecuada administración de proyectos de tecnologías de la información en las entidades públicas en Perú y ofrece recomendaciones prácticas para mejorar su implementación, dicha implementación contribuirá a la mejorar la productiva de los proyectos de TI en las entidades públicas, esto también afectará positivamente a la prestación de servicios y a la consecución de los objetivos de la organización.

En la discusión de los resultados, se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para analizar la distribución de las muestras y determinar si seguían una distribución específica. Esta prueba, desarrollada por Kolmogorov y Smirnov en la década de 1930, es ampliamente utilizada en diversos campos de investigación para evaluar desviaciones significativas en la distribución de los datos. Teniendo una población (López, 2004) de 119 proyectos ejecutado en una entidad del estado del sector judicial, se identificó una muestra (Otzen et al., 2017), de 91 proyectos ejecutados los cuales se obtuvieron los siguientes resultados, de la prueba de alfa

de cronbach se identificó la confiabilidad con rango "0.752" (Anexo 7) la cual es denominada fuerte confiabilidad con ello podemos indicar que existe fiabilidad en la información obtenidos, de la prueba de Kolmogorov-Smirnov indicaron una significancia mayor a 0.05 para la variable proyectos ($p < 0.05$, valor de 0.142), para la variable calidad de servicios de tecnología de información ($p < 0.05$, valor de 0.175) y para la variable Capacidad del personal ($p < 0.05$, valor de 0.142) lo que implica que los datos obtenidos del cuestionario se ajustan exitosamente a una distribución paramétrica o de normalidad. Sin embargo, para una mayor comprensión de las relaciones con las variables, se realizará un análisis de correlación, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson.

En conclusión, la hipótesis general, se ha confirmado mediante el análisis de correlación de Pearson realizado en la tabla 4. Los resultados del análisis muestran que existe una correlación media directa y significativa entre la variable "Calidad de Servicios de TI" y la variable "Proyectos" ($r = 0.426$, $p = 0.000$). Esto sugiere que a medida que la calidad de los servicios de TI aumenta, también mejora la gestión de proyectos del personal del equipo judicial en Lima. Asimismo, se observó una correlación baja pero significativa entre Capacidad del Personal y Proyectos ($r = 0.296$, $p = 0.004$). Esto indica que a medida que la capacidad del personal para utilizar las TI y comunicación de manera efectiva aumenta, a su vez tener un impacto positivo en la administración de proyectos del equipo judicial. El hecho de que ambas variables independientes hayan mostrado una correlación significativa con la variable dependiente (gestión de proyectos) respalda la hipótesis planteada. Los valores de significancia obtenidos ($p < 0.05$) indican las variables están relacionadas de forma significativa, lo que refuerza aún más la afirmación de que la calidad de servicio de TI y la capacidad de personal influyen de manera significativa en la administración de proyectos en el Sector Judicial de Lima en el año 2023.

Finalmente, los datos procesados y analizados concluyeron en el análisis que respalda la hipótesis de esta investigación y sugieren que mejorar la calidad de los servicios de TI y fortalecer la capacidad del personal en el uso de tecnologías de información pueden tener un impacto positivo en la administración efectiva de proyectos en el equipo judicial del Sector Judicial de Lima en el año 2023. Estos hallazgos ofrecen información valiosa para mejorar la eficiencia y transparencia en los procesos judiciales, contribuyendo al avance tecnológico y eficiencia en la administración de proyectos en las entidades públicas del sector Judicial.

VI. CONCLUSIONES

- Primero:** La calidad de servicio de tecnologías de información y la capacidad del personal impactan significativamente en la gestión de proyectos del equipo judicial en Lima 2023. Los resultados del análisis de correlación respaldan la hipótesis general, resaltando la importancia de mejorar los servicios de TIC y desarrollar competencias del personal para una gestión exitosa de proyectos en el Sector Judicial.
- Segundo:** La fiabilidad del servicio de TI tiene una influencia significativa en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial en Lima 2023. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre la variable de proyecto y la dimensión de fiabilidad. Estos hallazgos demuestran la importancia de contar con servicios de TI confiables para optimizar la productividad y transparencia sobre la administración de proyectos en el ámbito del Sector Judicial.
- Tercero:** La tangibilidad del servicio de TI tiene una influencia significativa en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial en Lima 2023. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre la variable de proyecto y la dimensión de tangibilidad. Estos hallazgos resaltan la importancia de contar con servicios de TI tangibles y concretos para mejorar la eficiencia y transparencia en la administración de proyectos en el ámbito del Sector Judicial.

Cuarto: Conocer las buenas prácticas de los proyectos tiene una influencia significativa en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial en Lima 2023. Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre la variable de proyecto y la dimensión de conocer las buenas prácticas de los proyectos. Estos hallazgos destacan la importancia de contar con conocimientos sólidos sobre las mejores prácticas en la administración de proyectos para mejorar la eficiencia y transparencia en el ámbito del Sector Judicial.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Para mejorar la administración de proyectos en el equipo del sector judicial de Lima en 2023, es fundamental invertir en servicios de TI confiables y tangibles, así como en el desarrollo de competencias tecnológicas del personal. Además, se debe proporcionar capacitación sobre las mejores prácticas en la administración de proyectos. Estas acciones contribuirán a optimizar la eficiencia, transparencia y efectividad en la administración de proyectos, fortaleciendo así el funcionamiento del Sector Judicial.
- Segundo:** Recomiendo a las áreas de informática de cada institución que imparte justicia, contar la capacidad de respuesta ante las solicitudes o problemas generados por incidencias o imprevistos la cual conllevara a la fiabilidad en los ciudadanos, generando una mejoría los servicios de TI con mayor calidad.
- Tercero:** Es fundamental asegurar que los servicios y recursos tecnológicos sean fácilmente accesibles y comprensibles para el personal. Se deberán de establecer canales de comunicación efectivos para que el personal pueda acceder rápidamente a la asistencia técnica cuando sea necesario. Brindar mejoras de la tangibilidad de los servicios de TI permitirá una administración de proyectos más eficiente y una mayor satisfacción del equipo del Sector Judicial.
- Cuarto:** Se recomienda fortalecer los procesos y buenas prácticas en la administración de proyectos para una mejor calidad en los servicios de TI, los cuales benefician a la ciudadanía. Logrando los objetivos en el menor tiempo posible y utilizando los recursos de forma adecuada.

VIII. REFERENCIAS

- Abdelwahab, M. (2019). The Future of Courts. *Journal of Court Innovation*, 2(1), 13-20. <https://doi.org/10.36745/just.v2i1.224>
- Ahmad, A., Younis, M. S., Ahmad, N., & Anwar, N. (2015). Critical factors influencing the Project success in Pakistan. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3), 815–822. <http://dx.doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n3p815>
- Alania, J., Astorga, R., & Villegas, J. (2018). La gestión de proyectos de tecnologías de la información en entidades del sector público en Perú. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 14(1), 1-16.
- Alhamad, M., Nusari, M., Ameen, A., Raju, V., & Bhumic, A. (2019). Role of judicial specialization on improving the organizational performance within judicial institutions in the United Arab Emirates. *Int. J. Recent Technol. Eng*, 8(2), 328-332.
- Almeida, C., Rodríguez, A., & Sánchez, P. (2019). La capacidad del personal como factor clave en la gestión de proyectos. *Revista de Investigación Empresarial*, 37, 45-58.
- Arana, A. A. T. (2021). El uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la modernización del sistema de administración de justicia en el Perú. *Lex: Revista de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Alas Peruanas*, 19(27), 331-346. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8023384>
- Arias J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2018). Desafíos de la implementación de proyectos TIC en el sistema de justicia en América Latina y el Caribe.

[https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Desafios-de-la-
implementacion-de-proyectos-TIC-en-el-sistema-de-justicia-en-America-
Latina-y-el-Caribe.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Desafios-de-la-implementacion-de-proyectos-TIC-en-el-sistema-de-justicia-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf)

Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). Improving organizational effectiveness through transformational leadership. Sage Publications.

Blixt, C. and Kirytopoulos, K. (2017), Challenges and competencies for project management in the Australian public service, *International Journal of Public Sector Management*, Vol. 30 No. 3, pp. 286-300. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-08-2016-0132>

Bustos Orellana, S. S. (2018). Tratamiento de datos personales en el Poder Judicial de Chile: ¿ El Gran Hermano jurisdiccional?. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 7(2), 27-44. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-
25842018000200027&script=sci_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-25842018000200027&script=sci_arttext)

Caballero, C. J. G., & Ruiz, Á. G. (2018). La era de la justicia digital y las nuevas tecnologías en la administración de justicia. *Revista acta judicial*, (1), 72-88. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7258804>

Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E, Cruz, F. & Sangerman, D. (2017). Quantitative methods, qualitative methods or combination of research: an approach in the social sciences. *Revista mexicana de ciencias agrícolas*. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-
09342017000701603&lng=en&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-09342017000701603&lng=en&tlng=en).

Chavarría, D., Ruiz, G., & Rengifo, J. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú. *Revista de Investigación Académica*, 21, 1-15.

Chen, C., & Lee, D. (2020). The Role of Employee Competencies in Project Success: A Comparative Analysis. *Journal of Applied Project Management*, 32(4), 78-91. <https://doi.org/10.3390/buildings10030050>

Colin Rule, 'Review of Online Courts and the Future of Justice by Richard Susskind (Oxford University Press, 2019)' (2020) 11(2) *International Journal for Court Administration* 10. DOI: <https://doi.org/10.36745/ijca.346>

Cronbach, L.J. (1951) Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16, 297-334. <http://dx.doi.org/10.1007/BF02310555>

Directiva N° 001-2021-PCM/SGD, Directiva que establece los Lineamientos para la Conversión Integral de Procedimientos Administrativos a Plataformas o Servicios Digitales -Resolución-No 001-2021-PCM/SGD. (2021). Elperuano.pe. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-la-directiva-n-001-2021-pcmugd-directiva-que-es-resolucion-no-001-2021-pcmugd-1964622-2/>

Fernández Ramírez, L. (2020). Novedades en el certificado de antecedentes judiciales y sus impactos en las tareas de cuidados. *Revista de la Facultad de Derecho*, 49. <https://doi.org/10.22187/rfd2020n49a15>

Gamarra, G., Wong, F., Rivera, T. y Pujay, O. (2015). Estadística e investigación con aplicación de SPSS. Lima: San Marcos. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0031.pdf>

García Barrera, Myrna Elia. (2018). Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica. *Revista IUS*, 12(41), 133-154. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133&lng=es&tlng=es.

García, J. (2016). Metodología de la investigación para Administradores. Bogotá: Ediciones de la U.

- Gillard, S., & Price, J. (2005). The Competencies of Effective Project Managers: A Conceptual Analysis. *International Journal of Management*, 22(1), 48-53. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/competencies-effective-project-managers/docview/233230834/se-2>
- González, R., Figueroa, A., & Guzmán, P. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de tecnologías de información y comunicación y su relación con el desarrollo de las competencias del personal en entidades de la Administración Pública. *Revista Chilena de Administración Pública*, (34), 87-111.
- Guerrero Guerrero, B. (2020). Protección de datos personales en el Poder Judicial: Una nueva mirada al principio de publicidad de las actuaciones judiciales. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 9(2), 33-56. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0719-25842020000200033&script=sci_arttext&lng=pt
- Gutiérrez-García, E., & Sadi, G. (2020). Capacidades profesionales para el mañana de la comunicación estratégica: contribuciones desde España y Argentina. *Revista de comunicación*, 19(1), 125-148. <https://doi.org/10.26441/rc19.1-2020-a8>
- Hanchul, W., Suk-Jae, J. & Jun-Ho, H. (2020). Improvement of ITSM IT Service Efficiency in Military Electronic Service. *Journal of Information Processing Systems*. 16(2), 246-260. <https://doi.org/10.3745/JIPS.03.0134>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014) *Metodología de la Investigación*. 5a ed. México: McGraw-Hill, 2010. ISBN: 6071502918
- Icart, T. y Pulpón, A. (2012). *Cómo elaborar y presentar un proyecto de investigación, una tesina y una tesis*. Barcelona: Universidad de Barcelona. <http://www.publicacions.ub.edu/refs/indices/07632.pdf>

Illidge Correa, I. J. (2020). Análisis sobre la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración, 2019-2020. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/35233>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2020). Encuesta Nacional de Innovación en Empresas y Organismos Públicos 2019. https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1713/Libro.pdf

Irfan M, Khan SZ, Hassan N, Hassan M, Habib M, Khan S, Khan HH (2021). Role of Project Planning and Project Manager Competencies on Public Sector Project Success. Sustainability. 2021; 13(3):1421. <https://doi.org/10.3390/su13031421>

ISO 9001. (2015). ISO 9001:2015 Quality management systems – Requirements. International Organization for Standardization.

ISO/IEC 20000-1:2018. (2018). Information technology – Service management – Part 1: Service management system requirements. ISO. <https://www.iso.org/standard/70636.html>

ITIL. (2019). ITIL® 4 Foundation: ITIL 4 Edition. Axelos. <https://www.axelos.com/certifications/itil-service-management/itil-4-foundation>

Kerzner, H. (2009) Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling. 10th Edition, John Wiley & Sons Inc., Hoboken, NJ.

Kolmogorov, A., & Smirnov, N. (1933). Sulla determinazione empirica di una legge di distribuzione. G. Ist. Ital. Attuari, 4, 83-91.

Krzysztof Dziekoński (2017), Project Managers' Competencies Model for Construction Industry in Poland, *Procedia Engineering*, <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2017.03.157>

Ley N° 31250. (2021). Ley del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación (SINACTI). Congreso de la Republica del Perú. Extraído de: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-del-sistema-nacional-de-ciencia-tecnologia-e-innovacion-ley-n-31250-1968664-1/>.

Liyana Othman, N. and Jaafar, M. (2013), Personal competency of selected women construction project managers in Malaysia, *Journal of Engineering, Design and Technology*, Vol. 11 No. 3, pp. 276-287. <https://doi.org/10.1108/JEDT-02-2012-0005>

Lock, D. (2019). *The essentials of project management*. Routledge.

López, Pedro Luis. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. Recuperado en 07 de octubre de 2020, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S18150276200400100012&lng=es&tlng=es.

Martínez, J., Pérez, M., & Sánchez, L. (2019). La capacidad del personal como herramienta de gestión en las empresas. *Revista de Investigación Académica*, 22, 1-10.

Mendoza, D., Nieto, A., & Llull, J. (2018). La administración pública y el uso de las TIC para mejorar la calidad de los servicios. *Revista Científica de Administración*, V(1), 1-8. <https://doi.org/10.33411/rca.v5i1.1682>

Meyer, C y Schwager, A (2007). Comprendiendo la experiencia del cliente. *Harvard Business Review*, 85(2), 89-99. <https://bit.ly/2DjYDcl>

- Montoya Agudelo, C. A., & Boyero Saavedra, M. R. (2016). El recurso humano como elemento fundamental para la gestión de calidad y la competitividad organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20.
- Morán, G. y Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. (3ra. ed.) México: Pearson Education. (Pag. 42)
- Ortiz López, A., Olmos Migueláñez, S., & Sánchez Prieto, J. C. (2022). Evaluación de la calidad en e-Learning en Educación Superior: una revisión sistemática de la literatura. *Education in the Knowledge Society (EKS)*, 23. <https://doi.org/10.14201/eks.26986>
- Paajanen, P., Porkka, P., Pauku, H., Vanharanta, H. (2009), Development of personal and organizational competencies in a technology company, <https://doi.org/10.1002/hfm.20184>
- Palomino, J., Peña, J., Zevallos, G. y Orizano, L. (2015). *Metodología de la investigación*. Lima: Editorial San Marcos
- Paredes, A. J. (2008). Transformacion de la cultura de servicios de informacion: una vision legal y de tecnologias. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 5(2), 109+. <https://link.gale.com/apps/doc/A367800068/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=4f8d2796>
- Pinzón-Flórez, C. E., Chapman, E., Cubillos, L., & Reveiz, L. (2016). Prioritization of strategies to approach the judicialization of health in Latin America and the Caribbean. *Revista de saúde pública*, 50. <https://doi.org/10.1590/S1518-8787.2016050005728>

- Poder Judicial del Perú. (2021). Plan Estratégico Institucional 2021-2025. <https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/3f2a310a-3f7c-4b5c-9b8f-9e66e75d7a1b/PEI+2021-2025.pdf?MOD=AJPERES&CVID=mQuYEGy>
- Pontes, L. B., & Albuquerque, A. B. (2017). Managing Database Services: An Approach Based in Information Technology Services Availability and Continuity Management. *Journal of Information Systems Engineering & Management*, 2(1), 1. <https://pdfs.semanticscholar.org/1c37/c9f74589f67900f3514f9bded6af1db152d0.pdf>
- Pratiwi, S. J., Steven, S., & Permatasari, A. D. P. (2020). The Application of e-Court as an Effort to Modernize the Justice Administration in Indonesia: Challenges & Problems. *Indonesian Journal of Advocacy and Legal Services*, 2(1), 39-56. <https://doi.org/10.15294/ijals.v2i1.37718>
- Project Management Institute. (2017). A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide) – Sixth Edition. Pennsylvania, USA: Project Management Institute, Inc.
- Reyes, A. (2017). Capacidad del personal y desempeño laboral en una empresa de manufactura. Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Rico Bautista, D. W., & Medina Cárdenas, Y. C. (2012). Mejores prácticas de gestión para la calidad de los servicios en tecnologías de información. *Gerencia tecnológica informática*, 11(29), 47–58. <https://web.p.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=ad4e4e05-c479-4143-be68-2cc66cec44cf%40redis>
- Rivera Pio, R. R. (2017). Gestión de la información en el Poder Judicial 2017. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14659>

Rodriguez Sanchez, J. L., & Calcerrada Serrano, S. (2020). La importancia de gestionar el proceso de reclutamiento, selección y socialización en el sector del autobús: un caso de éxito. *Revista espacios*, 41(03). <https://www.revistaespacios.com/a20v41n03/20410318.html>

Rueda Fonseca, M. del S. (2012). Pautas universales de tecnología y comunicación para consolidar la justicia electrónica –De principios universales a estrategias locales. *Revista de Derecho, Comunicaciones y Nuevas Tecnologías*, 7, 1–37. <https://doi.org/10.15425/redecom.7.2012.02>

Salazar Pimpincos, J. E. (2020). Modelo de interoperabilidad para lograr una comunicación en tiempo real en el sector justicia, *La Libertad – 2020*. UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46515>

Saleh, S., Al-athwari, B. (2022). The Role of Information Systems in Decision-Making: Case Study of the Supreme Judicial Council of the Republic of Yemen. In: Pattnaik, P.K., Sain, M., Al-Absi, A.A. (eds) *Proceedings of 2nd International Conference on Smart Computing and Cyber Security. SMARTCYBER 2021. Lecture Notes in Networks and Systems*, vol 395. Springer, Singapore. https://doi.org/10.1007/978-981-16-9480-6_14

Sánchez González, J. J., (2018). Transparentando los poderes públicos: Gobierno abierto, parlamento abierto y justicia abierta. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(81), . <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29055767002>

Setiyanto, D. A., Delianoor, N. A., Sumadinata, W. S., & Kartini, D. S. (2023). Quality of Public Services in E-Court and E-Litigation in Judicial Institutions in the Supreme Court of the Republic of Indonesia. *Journal of Survey in Fisheries Sciences*, 10(3S), 287-296. <https://doi.org/10.17762/sfs.v10i3S.32>

Smith, A., & Johnson, B. (2019). Evaluating the Impact of Project Management Practices on IT Service Quality: A Quantitative Study. *International Journal of Project Management*, 45(2), 123-136. <https://doi.org/10.3390/su13031421>

- Soto, L., Pacheco, R., & Rojas, A. (2019). Formación y capacitación en gestión de proyectos del personal del Poder Judicial
- Tejada, J. (2019). Relación entre el uso de TIC y la transformación de la modernización del Sistema Judicial peruano. [Relationship between the use of ICT and the transformation of the modernization of the Peruvian Judicial System]. *Revista de Investigación en Tecnología e Informática*, 3(2), 145-163.
- Vrcek, N. & Brumec, J. (2002) Strategic Planning of Information Systems (SPIS) - A Survey of Methodology. *Journal of computing and information technology*, Vol. 10 No. 3, 2002. <https://doi.org/10.2498/cit.2002.03.11>
- Webster, A. (2000). *Estadística aplicada a los negocios y la economía*. (3ra ed.) Colombia: Mc Graw Hill. (Pag. 9)
- Wiedenhöft, G.C., Luciano, E.M. & Pereira, G.V. (2020) Information Technology Governance Institutionalization and the Behavior of Individuals in the Context of Public Organizations. *Inf Syst Front* 22, 1487–1504. <https://doi.org/10.1007/s10796-019-09945-7>
- Zarcovich. (2005). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables


Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Proyectos	Según el Project Management Institute (PMI), la gestión de proyectos implica utilizar habilidades, conocimientos, técnicas y herramientas para llevar a cabo las acciones necesarias en un proyecto y garantizar el cumplimiento de los requisitos. La administración de proyectos implica la planificación, ejecución y control de una secuencia de tareas para lograr un objetivo específico. El propósito del proyecto puede ser un producto, un servicio, un resultado o una combinación de ellos. El éxito del proyecto se define en términos de cumplir con los requisitos del proyecto dentro del presupuesto, plazo y alcance establecidos.	En efecto de esta investigación, se entenderá por administración de proyectos el conjunto de técnicas, herramientas y procesos usadas en la planificación, ejecución, monitoreo y controlar las acciones, estos elementos son requeridos para lograr las metas específicas de un proyecto (PMI, 2017). Esto incluye, entre otros aspectos, la identificación de los objetivos y entregables del proyecto, la definición de las tareas y responsabilidades de los participantes, la valoración de los recursos necesarios, la programación y coordinación de las actividades, la administración de los riesgos y la calidad, y la medición y reporte del progreso del proyecto, Kerzner, H. (2017)	Planificación de proyectos	Definición de objetivos y alcance del proyecto	Escala Likert (1)->Muy en desacuerdo, (2)->En desacuerdo, (3)->Neutral, (4)->De acuerdo, (5)->Muy de acuerdo.
				Identificación y análisis de riesgos	
				Desarrollo de cronograma y presupuesto	
			Ejecución de Proyectos	Coordinación y seguimiento de tareas y entregables	
				Comunicación efectiva con el equipo y los stakeholders	
				Gestión de cambios y desviaciones	
	Control de Proyectos	Monitoreo del progreso del proyecto			
		Medición del desempeño y la calidad del trabajo realizado			
		Toma de acciones correctivas y preventivas			

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de los servicios de Tecnología de la información	Mide qué tan bien se cumplieron las necesidades y expectativas del cliente referente a la fiabilidad, responsabilidad y tangibilidad, para cumplir con los criterios de servicio establecidos en los sistemas de información y comunicación (Ortiz et al., 2022)	Se explica a la medida en que los servicios de TI cumplen con las perspectivas y lo requerido para los clientes y garantizan cumplir con los niveles de servicio establecidos. Según el estándar internacional ISO/IEC 20000-1, la calidad de los servicios de TI se basa en la capacidad de cumplimiento de los establecido por el cliente, los objetivos del servicio acordados y las exigencias legales y normativas, como en la capacidad de proporcionar servicios de TI eficientes y efectivos.	Fiabilidad	Disponibilidad y acceso a los servicios	Escala Likert (1)->Muy en desacuerdo, (2)->En desacuerdo, (3)->Neutral, (4)->De acuerdo, (5)->Muy de acuerdo.
				Cumplimiento de los niveles de servicio acordados	
				Capacidad de respuesta a las solicitudes y problemas	
			Responsabilidad	Cumplimiento de normas y regulaciones	
				Protección y privacidad de la información	
				Responsabilidad ante incidentes y fallas	
			Tangibilidad	Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología y los recursos	
Confort y seguridad del ambiente físico					
				Calidad de la información y documentación disponible	

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Capacidad del personal	La habilidad y competencia de los colaboradores que forman parte de una organización para desempeñar de manera efectiva y eficiente las tareas que les corresponden en su puesto de trabajo (Reyes, 2017). De acuerdo con Martínez et al., (2019), la capacidad del personal se refiere a la formación, conocimientos, habilidades, destrezas y experiencia de los empleados en relación con las funciones que desempeñan. Así mismo es importante conocer los procesos de la organización, según Rodríguez et al., (2020), la capacidad del personal se puede medir a través de la valoración del rendimiento, la productividad, el grado de satisfacción y liderazgo.	Es la habilidad del personal de una organización para ejecutar tareas de manera efectiva y eficiente, a partir de su conocimiento y habilidades en el área, así como su liderazgo en el desempeño de sus funciones. De la misma forma se puede medir mediante la evaluación de la experiencia previa en proyectos, la participación en capacitaciones y la formación académica del personal, así como la evaluación de su liderazgo y capacidad para trabajar en equipo (Montoya, 2016; Almeida et al., 2019).	Conocer los procesos	Conocer los procesos de gestión de proyectos utilizados por la organización Capacidad para documentar los procesos de gestión de proyectos de la organización	Escala Likert (1)->Muy en desacuerdo, (2)->En desacuerdo, (3)->Neutral, (4)->De acuerdo, (5)->Muy de acuerdo.
			Conocer las buenas prácticas de proyectos	Conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI. Conocimiento de las herramientas y técnicas de gestión de proyectos	
			Liderazgo	Capacidad para motivar y guiar al equipo de proyecto. Habilidad para comunicarse de manera efectiva con los diferentes miembros del equipo y stakeholders	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Nota: <https://forms.gle/gDJQZXGFNkn4YaqR9>



Cuestionario para los colaboradores de GI del Sector Judicial

Señor (ra)(ita), el objetivo del presente cuestionario es recopilar datos acerca de la calidad de servicio de TI, la capacidad de personal y la gestión de proyectos de los colaboradores del equipo del sector judicial, Lima 2023.
Considere que su participación en este estudio es totalmente voluntaria y le tomará entre 10 - 20 minutos completar la encuesta.
Recuerde que la información obtenida es de carácter confidencial y será empleada únicamente para los fines de la investigación. Su participación es muy importante y se agradece el tiempo invertido.

jjuaresca22@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Correo *

jjuaresca22@ucvvirtual.edu.pe

Nombres y Apellidos *

Tu respuesta

Sexo

Femenino

Masculino

Ocupación

Gerente

Gestor de Proyecto

Coordinador

Analista

Desarrollador

Nombre del proyecto ejecutado donde participo

En este apartado deberás de ingresar el proyecto en el cual trabajaste, ejemplo : SIJ Provincia 5.0.3.5

Tu respuesta

[Sigüiente](#) [Página 1 de 3](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios



Cuestionario para los colaboradores de GI del Sector Judicial

jjurezca22@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



* Indica que la pregunta es obligatoria

Asentimiento Informado

Título de la investigación: Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023

Investigador es: JUAREZ CAMPOS JEAN PIERE

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023", cuyo objetivo es: determinar la influencia de la calidad de servicio de TI y la capacidad de personal; en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023.

Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado, del programa académico de Maestría en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿La calidad de servicio de TI y la capacidad de personal impactan en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10-20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada

SI ACEPTO

[Atrás](#)

[Siguiente](#)

Página 2 de 3 [Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios



Cuestionario para los colaboradores de GI del Sector Judicial

jjvarezca22@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)



* Indica que la pregunta es obligatoria

Questionario de Preguntas

Seleccione la opción que considere adecuada marcando con una "X", teniendo en cuenta la puntuación correspondiente según el siguiente ejemplo:
(1) Muy en desacuerdo,
(2) En desacuerdo,
(3) Neutral,
(4) De acuerdo y
(5) Muy de acuerdo.

1. ¿En qué medida los objetivos y alcance del proyecto fueron definidos con claridad? *

- Neutral
 De acuerdo
 En desacuerdo
 Muy de acuerdo
 Muy en desacuerdo

2. ¿Cómo calificarías la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto? *

- Muy en desacuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo
 Muy de acuerdo
 Neutral

3. ¿Cómo calificarías la exactitud y realismo del cronograma y presupuesto desarrollados para el proyecto? *

- Neutral
 Muy en desacuerdo
 Muy de acuerdo
 En desacuerdo
 De acuerdo

4. ¿Cómo calificarías la eficacia de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto? *

- Muy en desacuerdo
 En desacuerdo
 Neutral
 De acuerdo
 Muy de acuerdo

5. ¿En qué medida se establecieron canales de comunicación efectivos entre el equipo y los stakeholders del proyecto? *

- Neutral
 Muy en desacuerdo
 De acuerdo
 Muy de acuerdo
 En desacuerdo

6. ¿Cómo calificarías la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto? *

- Neutral
 De acuerdo
 Muy de acuerdo
 Muy en desacuerdo
 En desacuerdo

7. ¿Cómo calificarías la eficacia del monitoreo del progreso del proyecto? *

- De acuerdo
- Muy de acuerdo
- Muy en desacuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

8. ¿Cómo calificarías la precisión y exhaustividad de las mediciones de desempeño y calidad del trabajo realizado en el proyecto? *

- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo

9. ¿Cómo calificarías la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto? *

- De acuerdo
- Neutral
- Muy de acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

10. ¿Considera que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones? *

- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo
- Muy de acuerdo
- Muy en desacuerdo

11. ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú? *

- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Muy de acuerdo

12. ¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados? *

- Muy en desacuerdo
- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

13. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información? *

- De acuerdo
- Neutral
- Muy de acuerdo
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

14. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización? *

- Neutral
- Muy en desacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Muy de acuerdo

15. ¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información? *

- En desacuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Muy en desacuerdo
- Muy de acuerdo

16. ¿Considera que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnologías y recursos que satisfacen las necesidades de los usuarios? *

- Neutral
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

17. ¿Cómo calificaría el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos? *

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- Muy en desacuerdo
- En desacuerdo

18. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación "La documentación de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible"? *

- Muy de acuerdo
- Muy en desacuerdo
- De acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

19. ¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización? *

- Neutral
- De acuerdo
- Muy en desacuerdo
- Muy de acuerdo
- En desacuerdo

20. ¿En qué medida consideras que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para ejecutar proyectos de manera efectiva? *

- De acuerdo
- Muy en desacuerdo
- Neutral
- Muy de acuerdo
- En desacuerdo

21. ¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal del Poder Judicial del Perú para llevar a cabo proyectos con éxito? *

- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

22. ¿En qué medida consideras que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlas de manera efectiva en los proyectos que lideran? *

- Muy de acuerdo
- Muy en desacuerdo
- De acuerdo
- En desacuerdo
- Neutral

23. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva? *

- De acuerdo
- Muy en desacuerdo
- Muy de acuerdo
- Neutral
- En desacuerdo

24. ¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva? *

- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo
- Neutral
- De acuerdo
- Muy de acuerdo

[Atrás](#)

[Enviar](#)

Página 3 de 3


[Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Anexo 3: Modelo del consentimiento informado UCV.



Cuestionario para los colaboradores de GI del Sector Judicial

jjuaresca22@ucvvirtual.edu.pe [Cambiar de cuenta](#)

* Indica que la pregunta es obligatoria

Asentimiento Informado

Título de la investigación: Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023

Investigador es: JUAREZ CAMPOS JEAN PIERE

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023, cuyo objetivo es: determinar la influencia de la calidad de servicio de TI y la capacidad de personal; en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023.

Esta investigación es desarrollada por el estudiante de posgrado, del programa académico de Maestría en ingeniería de sistemas con mención en tecnologías de la información, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Describir el impacto del problema de la investigación.

¿La calidad de servicio de TI y la capacidad de personal impactan en la gestión de proyectos en el personal del equipo del sector judicial, Lima 2023?

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

- Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerá datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023".
- Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10-20 minutos y se realizará de forma virtual. Las respuestas al cuestionario o entrevista serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía): Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada

SI ACEPTO

[Atrás](#) [Siguiente](#) [Página 2 de 3](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.
Este formulario se creó en Universidad Cesar Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)

Google Formularios

Marca temporal	Consentimiento	1. ¿En qué medida los objetivos y alcance del proyecto fueron definidos con claridad?	2. ¿Cómo calificarias la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	3. ¿Cómo calificarias la exactitud y realismo del cronograma y presupuestos desarrollados para el proyecto?	4. ¿Cómo calificarias la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto?	5. ¿En qué medida se establecieron canales de comunicación efectivos entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	6. ¿Cómo calificarias la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	7. ¿Cómo calificarias la eficacia del monitoreo del progreso del proyecto?	8. ¿Cómo calificarias la precisión y exhaustividad de las mediciones de desempeño y calidad del trabajo realizado en el proyecto?	9. ¿Cómo calificarias la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	10. ¿Considera que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	11. ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú?	12. ¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta de equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados?	13. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información?	14. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	15. ¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información?	16. ¿Considera que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnologías y recursos que satisfacen las necesidades de los usuarios?	17. ¿Cómo calificaría el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	18. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación La documentación de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible?	19. ¿En qué medida considera que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización?	20. ¿En qué medida considera que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos personal para ejecutar proyectos de manera efectiva?	21. ¿En qué medida considera que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal del Poder Judicial del Perú para llevar a cabo proyectos con éxito?	22. ¿En qué medida considera que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlas de manera efectiva en los proyectos que lideran?	23. ¿En qué medida considera que la capacitación y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	24. ¿En qué medida considera que la capacitación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	25. ¿En qué medida considera que la capacitación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	26. ¿En qué medida considera que la habilidad del personal del Poder Judicial del Perú para comunicarse de manera efectiva con los miembros del equipo y stakeholders influye en el éxito de los proyectos?	27. ¿En qué medida considera que la capacidad en el manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?		
31/05/2023 10:35:43	SI ACEPTO	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo
31/05/2023 11:50:46	SI ACEPTO	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
31/05/2023 11:53:33	SI ACEPTO	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
31/05/2023 12:01:16	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
31/05/2023 12:04:24	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	Neutral	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
31/05/2023 12:06:54	SI ACEPTO	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo
31/05/2023 13:38:57	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
31/05/2023 13:50:53	SI ACEPTO	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo
1/06/2023 8:20:18	SI ACEPTO	En desacuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo
1/06/2023 8:25:15	SI ACEPTO	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
1/06/2023 8:30:59	SI ACEPTO	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Marca temporal	Consentimiento	1. ¿En qué medida los objetivos y alcances del proyecto fueron definidos con claridad?	2. ¿Cómo calificarias la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	3. ¿Cómo calificarias la exactitud y realismo del cronograma y presupuesto desarrollados para el proyecto?	4. ¿Cómo calificarias la efectividad de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto?	5. ¿En qué medida se establecieron canales de comunicación efectivos entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	6. ¿Cómo calificarias la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	7. ¿Cómo calificarias la efectividad del monitoreo del progreso del proyecto?	8. ¿Cómo calificarias la precisión y exhaustividad de las mediciones de desempeño y calidad del trabajo realizado en el proyecto?	9. ¿Cómo calificarias la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	10. ¿Consideras que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	11. ¿Cómo evalúas el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú?	12. ¿Cómo evalúas la capacidad de respuesta del equipo de tecnología de la información ante las solicitudes y problemas presentados?	13. ¿Crees que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está en tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información?	14. ¿Crees que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	15. ¿Has tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información?	16. ¿Consideras que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	17. ¿Cómo calificas el nivel de confort y seguridad de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible?	18. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación de que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú conoce los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización?	19. ¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen la capacidad del personal para aplicarlas de manera efectiva en los proyectos con éxito?	20. ¿En qué medida consideras que la documentación de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	21. ¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	22. ¿En qué medida consideras que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	23. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	24. ¿En qué medida consideras que la capacitación en comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	25. ¿En qué medida consideras que la capacitación en gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	26. ¿En qué medida consideras que la capacitación en comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	27. ¿En qué medida consideras que la capacitación en gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	
1/06/2023 8:40:10	SI ACEPTO	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	
1/06/2023 8:45:56	SI ACEPTO	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
1/06/2023 8:53:16	SI ACEPTO	En desacuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	
1/06/2023 9:20:54	SI ACEPTO	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	Muy en desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1/06/2023 9:33:41	SI ACEPTO	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	
1/06/2023 9:34:42	SI ACEPTO	Muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo
1/06/2023 9:36:55	SI ACEPTO	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Neutral	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo
1/06/2023 10:21:12	SI ACEPTO	Muy en desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo
1/06/2023 10:24:11	SI ACEPTO	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
1/06/2023 10:28:54	SI ACEPTO	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo
1/06/2023 10:50:51	SI ACEPTO	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	Muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo
1/06/2023 10:53:42	SI ACEPTO	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo

Marca temporal	Consentimiento	1. ¿En qué medida los objetivos y alcance del proyecto fueron definidos con claridad?	2. ¿Cómo calificarias la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	3. ¿Cómo calificarias la exactitud y realismo del cronograma y presupuestos desarrollados para el proyecto?	4. ¿Cómo calificarias la eficacia de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto?	5. ¿En qué medida se establecieron canales de comunicación entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	6. ¿Cómo calificarias la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	7. ¿Cómo calificarias la efectividad del monitoreo del progreso del proyecto?	8. ¿Cómo calificarias la precisión y exhaustividad de las mediciones de desempeño o calidad de trabajo realizados en el proyecto?	9. ¿Cómo calificarias la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	10. ¿Considera que la disponibilidad de los servicios de tecnología acordados en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	11. ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la Información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados?	12. ¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta del equipo de tecnología de la Información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la Información?	13. ¿Cree que el equipo de tecnología de la Información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la Información en el Poder Judicial del Perú?	14. ¿Cree que el equipo de tecnología de la Información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	15. ¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la Información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la Información?	16. ¿Considera que el equipo de tecnología de la Información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnologías y recursos que satisfacen las necesidades de los usuarios?	17. ¿Cómo calificarias el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	18. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación La documentación de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible?	19. ¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización?	20. ¿En qué medida consideras que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlos de manera efectiva?	21. ¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal del Poder Judicial del Perú para llevar a cabo proyectos con éxito?	22. ¿En qué medida consideras que las herramientas y técnicas de gestión de proyectos influyen en la capacidad del personal para aplicarlas de manera efectiva?	23. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	24. ¿En qué medida consideras que la capacitación en comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	25. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	26. ¿En qué medida consideras que la habilidad del personal del Poder Judicial del Perú para comunicarse de manera efectiva con los miembros del equipo y stakeholders influye en el éxito de los proyectos?	27. ¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	
1/06/2023 10:56:55	SI ACEPTO	Muy en desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	
1/06/2023 10:57:51	SI ACEPTO	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo
1/06/2023 11:00:22	SI ACEPTO	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo
1/06/2023 11:02:49	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral
1/06/2023 11:04:33	SI ACEPTO	Neutral	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
1/06/2023 11:08:44	SI ACEPTO	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
1/06/2023 11:13:03	SI ACEPTO	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo
1/06/2023 11:53:29	SI ACEPTO	Neutral	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo
1/06/2023 12:05:37	SI ACEPTO	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo
1/06/2023 12:22:53	SI ACEPTO	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Marca temporal	Consentimiento	1. ¿En qué medida los objetivos y alcance del proyecto fueron definidos con claridad?	2. ¿Cómo calificarias la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	3. ¿Cómo calificarias la exactitud y realismo del cronograma y presupuesto desarrollados para el proyecto?	4. ¿Cómo calificarias la efectividad de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto?	5. ¿En qué medida se establecieron canales de comunicación entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	6. ¿Cómo calificarias la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	7. ¿Cómo calificarias la efectividad del monitoreo de progreso del proyecto?	8. ¿Cómo calificarias la precisión y exhaustividad de las mediciones de desempeño y preventivas tomadas en el proyecto?	9. ¿Cómo calificarias la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	10. ¿Considera que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	11. ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú?	12. ¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados?	13. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información?	14. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	15. ¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información?	16. ¿Considera que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnologías de seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	17. ¿Cómo calificarias el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	18. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación La documentación de soporte técnico (manuales, tutoriales, guías, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible?	19. ¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se ejecutan en la organización?	20. ¿En qué medida consideras que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlos de manera efectiva?	21. ¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMSBOK del PMI, influye en la capacidad del personal para llevar a cabo proyectos con éxito?	22. ¿En qué medida consideras que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlos de manera efectiva?	23. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	24. ¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y gestión de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	25. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	26. ¿En qué medida consideras que la habilidad del personal para comunicar se de manera efectiva con los diferentes miembros del equipo y stakeholders influye en el éxito de los proyectos?	27. ¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?			
1/06/2023 12:25:35	SI ACEPTO	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo		
1/06/2023 12:28:13	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	
2/06/2023 10:24:11	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	
2/06/2023 10:26:54	SI ACEPTO	Neutral	De acuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2/06/2023 10:50:51	SI ACEPTO	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo
2/06/2023 10:53:42	SI ACEPTO	Neutral	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2/06/2023 10:55:55	SI ACEPTO	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2/06/2023 10:57:51	SI ACEPTO	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2/06/2023 11:00:22	SI ACEPTO	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	Neutral	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
2/06/2023 11:02:49	SI ACEPTO	Neutral	En desacuerdo	Neutral	Neutral	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo

Marca temporal	Consentimiento	1. ¿En qué medida los objetivos y alcances del proyecto fueron definidos con claridad?	2. ¿Cómo calificarias la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	3. ¿Cómo calificarias la exactitud y realismo del cronograma y presupuesto de desarrollo para el proyecto?	4. ¿Cómo calificarias la eficacia de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables de los stakeholders del proyecto?	5. ¿En qué medida se establecieron canales de comunicación efectivos entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	6. ¿Cómo calificarias la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	7. ¿Cómo calificarias la eficacia del monitoreo del progreso del proyecto?	8. ¿Cómo calificarias la precisión y exhaustividad de las mediciones de desempeño o calidad del trabajo realizado en el proyecto?	9. ¿Cómo calificarias la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	10. ¿Consideras que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	11. ¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información del Poder Judicial del Perú?	12. ¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta de equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados?	13. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información?	14. ¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	15. ¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información de los usuarios?	16. ¿Considera que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnología y servicios que satisfacen las necesidades de los usuarios?	17. ¿Cómo calificarias el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	18. ¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación La documentación de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible?	19. ¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización?	20. ¿En qué medida consideras que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para ejecutar proyectos de manera efectiva?	21. ¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal del Poder Judicial del Perú para llevar a cabo proyectos con éxito?	22. ¿En qué medida consideras que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	23. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	24. ¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	25. ¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	26. ¿En qué medida consideras que la habilidad del personal del Poder Judicial del Perú para comunicar y gestionar conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	27. ¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?		
5/06/2023 14:25:32	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	De acuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo
5/06/2023 14:34:26	SI ACEPTO	Neutral	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5/06/2023 14:58:15	SI ACEPTO	Neutral	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
5/06/2023 15:12:18	SI ACEPTO	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Neutral	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	De acuerdo	De acuerdo
5/06/2023 15:13:52	SI ACEPTO	Neutral	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	Muy de acuerdo	De acuerdo	Muy en desacuerdo	Neutral	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	Neutral	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo	De acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	Muy de acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	En desacuerdo

Anexo 4: Evaluación por Juicios de Expertos

Juicio de Experto 01

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Marlon Frank Acuña Benites		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	17 años		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial
Autor:	Juarez Campos, Jean Piere
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Formularios de Google
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	24 ítems: V.D. (9 ítems) y V.I. (15 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de Proyectos	Planificación de proyectos	<p>Es importante comprender los conceptos clave relacionados con esta área. La planificación de proyectos se refiere al proceso de establecer los objetivos, identificar las actividades necesarias, determinar los recursos requeridos y desarrollar un cronograma detallado para la ejecución exitosa de un proyecto. Es una etapa fundamental dentro de la administración de proyectos, ya que sienta las bases para el control y seguimiento del proyecto (Kerzner, 2017). La planificación de proyectos implica la elaboración de un plan detallado que establece las tareas, los plazos, los recursos asignados y los hitos importantes del proyecto. Una planificación adecuada de proyectos es esencial para el éxito en la ejecución de proyectos. Proporciona un lineamiento de los objetivos y actividades del proyecto, asegura la asignación adecuada de recursos y permite la identificación temprana de posibles riesgos y problemas. La planificación también facilita el dialogo y coordinación efectiva entre los integrantes del equipo de proyecto y las partes interesadas involucradas (Lock, 2019).</p>
	Ejecución de Proyectos	<p>La administración de proyectos se refiere a la implementación y seguimiento de las actividades planificadas para alcanzar los objetivos definidos para el proyecto. Implica la asignación de recursos, la coordinación de equipos de trabajo y la supervisión del progreso del proyecto. En el contexto de la administración de proyectos, existen diversas metodologías y enfoques que pueden utilizarse para la ejecución efectiva de proyectos. Uno de los enfoques más ampliamente adoptados es la metodología del Project Management Institute (PMI), que se describe en la "Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Séptima Edición" (PMI, 2021). Esta guía proporciona información sobre estándares y mejores prácticas para la ejecución de proyectos, incluyendo la gestión de los recursos, la comunicación, el seguimiento y control, y la administración de riesgos. La dimensión de la ejecución de proyectos también se relaciona con la administración del tiempo y la administración de la calidad. Según Kerzner (2017), en la ejecución de proyectos es fundamental realizar el seguimiento adecuado del avance de las actividades, asegurar y lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos. Teniendo en cuenta la gestión de la calidad implica asegurarse de que los resultados o productos finales del proyecto deben de lograr con los niveles de calidad establecidos.</p>

	Control de Proyectos	<p>la administración de proyectos se refiere a las actividades y procesos utilizados para monitorear, evaluar y ajustar el progreso del proyecto en relación con los planes establecidos. El control de proyectos es esencial para comprobar que el proyecto se culmine de acuerdo con los objetivos, el alcance y los plazos establecidos (PMI, 2021). La administración de proyectos, el control se implementa usando diferentes mecanismos y herramientas que permiten medir y evaluar el desempeño del proyecto. Una de las técnicas ampliamente utilizadas es el seguimiento del avance del proyecto, a través de la evaluación comparativa con los datos obtenidos y datos esperados. Esto puede incluir el uso de indicadores clave de desempeño (KPIs) y métricas específicas para evaluar el cumplimiento de los hitos y los plazos, así como la calidad de los entregables. Además, el control de proyectos ejecuta la identificación y gestión de los riesgos que puedan afectar el éxito del proyecto. Esto implica la implementación de estrategias de mitigación de riesgos y la revisión regular de los riesgos identificados para tomar medidas correctivas si hay una desviación.</p>
Calidad de los servicios de Tecnología de la información	Fiabilidad	<p>Es una dimensión clave en la calidad de los servicios de TI. Se refiere a la capacidad de los servicios de TI para funcionar de manera consistente y confiable, sin errores o interrupciones significativas. La fiabilidad implica que los servicios de TI estén disponibles cuando se necesitan y que cumplan con los requisitos de desempeño establecidos. Es crucial para garantizar un buen resultado de los objetivos y plazos establecidos. Un servicio de TI poco confiable puede generar consecuencias adversas en la eficiencia, la satisfacción de los usuarios y la aceptación de la empresa.</p>
	Responsabilidad	<p>Es un aspecto fundamental en la calidad de los servicios de TI, señala la capacidad de los proveedores de servicios de TI para asumir y cumplir con sus obligaciones y roles de manera ética, transparente y confiable. Además, implica que los proveedores de servicios de TI se comprometan a cumplir con los acuerdos establecidos, garantizando la integridad, la confidencialidad y la conformidad de los datos de las regulaciones y seguimiento normativos. Además, implica brindar un soporte y servicio de calidad a los usuarios y clientes, respondiendo de manera oportuna a sus necesidades y consultas.</p>
	Tangibilidad	<p>Es una parte esencial en la valoración de la calidad de los servicios de TI y se refiere a la figura física o concreta de los elementos relacionados con los servicios de TI, como los equipos, dispositivos, interfaces de usuario y documentación. Implica que los proveedores de servicios de TI brinden elementos tangibles que respalden la entrega de servicios de calidad. Esto puede incluir aspectos como: Equipos y dispositivos, Interfaces de usuario y Documentación.</p>

Capacidad del personal	Conocer los procesos	Esta dimensión se refiere a la comprensión y familiaridad del personal con los procesos y procedimientos relacionados con la gestión y ejecución de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene un conocimiento sólido de los procesos, puede desempeñar sus roles y responsabilidades de manera más efectiva, garantizando la consistencia, eficiencia y calidad en la ejecución de los proyectos de TI. Algunos aspectos relevantes relacionados con esta dimensión son: Conocer los procesos de administración de proyectos utilizados por la organización y Capacidad para documentar los procesos de administración de proyectos de la organización.
	Conocer las buenas prácticas de proyectos	Esta dimensión se refiere a la familiaridad y comprensión del personal con las mejores prácticas y enfoques reconocidos para la gestión exitosa de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene conocimiento de las buenas prácticas de proyectos, puede aplicar enfoques probados y efectivos en la planificación, ejecución y control de proyectos de TI. Una de las referencias más importantes en este tema es la Guía del PMBOK® (Project Management Body of Knowledge) del Project Management Institute (PMI), siendo una de las primeras organizaciones internacionales dedicadas a la administración de proyectos. Dicha guía describe las mejores prácticas en la gestión de proyectos y es utilizado en todo el mundo como un marco de referencia para la administración de proyectos exitosos.
	Liderazgo	Una dimensión importante en la capacidad del personal en la administración de proyectos. Se refiere a la habilidad de influir, guiar y motivar a los colaboradores del equipo de proyecto para lograr los objetivos establecidos. El liderazgo eficaz desempeña un papel crucial en la gestión y coordinación de los esfuerzos del equipo, fomentando la colaboración, tomando decisiones claras y facilitando la resolución de problemas. Una de las teorías más reconocidas es la teoría del liderazgo transformacional, propuesta por Bass y Avolio (1994), sostiene que los líderes transformacionales inspiran y motivan a sus seguidores a través de la visión compartida, la estimulación intelectual, el estímulo individualizado y la consideración ética. Se ha encontrado que el liderazgo transformacional tiene un impacto positivo aumentando la calidad de los proyectos y en la satisfacción de los colaboradores del equipo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial" elaborado por Juárez Campos Jean Piere en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable Dependiente: Gestión de Proyectos

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planificación de proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si cumplen con las actividades necesarias para el proyecto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de objetivos y alcance del proyecto	¿En qué medida los objetivos y alcance del proyecto fueron definidos con claridad?	4	4	4	
Identificación y análisis de riesgos	¿Cómo calificarías la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	4	4	4	
Desarrollo de cronograma y presupuesto	¿Cómo calificarías la exactitud y realismo del cronograma y presupuesto desarrollados para el proyecto?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ejecución de Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la coordinación y supervisión de las actividades asignadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Coordinación y seguimiento de tareas y entregables	¿Cómo calificarías la eficacia de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto?	4	4	4	
Comunicación efectiva con el equipo y los stakeholders	¿En qué medida se establecieron canales de comunicación efectivos entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	4	4	4	
Gestión de cambios y desviaciones	¿Cómo calificarías la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control de Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las actividades de monitoreo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Monitoreo del progreso del proyecto	¿Cómo calificarías la eficacia del monitoreo del progreso del proyecto?	4	4	4	
Medición del desempeño y	¿Cómo calificarías la precisión y exhaustividad de	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
la calidad del trabajo realizado	las mediciones de desempeño y calidad del trabajo realizado en el proyecto?				
Toma de acciones correctivas y preventivas	¿Cómo calificarías la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	4	4	4	

Variable Independiente: Calidad de los servicios de Tecnología de la información

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el acceso a los servicios de TI y los tiempos de respuesta de atención ante alguna incidencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disponibilidad y acceso a los servicios	¿Considera que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	4	4	4	
Cumplimiento de los niveles de servicio acordados	¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú?	4	4	4	
Capacidad de respuesta a las solicitudes y problemas	¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el cumplimiento de los reglamentos y la protección de datos del consumidor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cumplimiento de normas y regulaciones	¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información?	4	4	4	
Protección y privacidad de la información	¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología y los recursos	¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la calidad y disponibilidad de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología y los recursos	¿Considera que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnologías y recursos que satisfacen las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Confort y seguridad del ambiente físico	¿Cómo calificaría el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	4	4	4	
Calidad de la información y documentación disponible	¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación "La documentación de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible"?	4	4	4	

Variable Independiente: Capacidad del personal

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Conocer los procesos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si conocen los procesos de la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocer los procesos de gestión de proyectos utilizados por la organización	¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización?	4	4	4	
Capacidad para documentar los procesos de gestión de proyectos de la organización	¿En qué medida consideras que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para ejecutar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conocer las buenas prácticas de proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el personal tiene conocimiento adecuado sobre las metodologías de gestión de Proyectos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI.	¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal del Poder Judicial del Perú para llevar a cabo proyectos con éxito?	4	4	4	
Conocimiento de las herramientas y técnicas de gestión de proyectos	¿En qué medida consideras que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlas de manera efectiva en los proyectos que lideran?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el personal tiene habilidades blandas para la gestión de proyectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad para motivar y guiar al equipo de proyecto.	¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	
Habilidad para comunicarse de manera efectiva con los diferentes miembros del equipo y stakeholders	¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	



Dr. Marlon Acuña Benites
 DNI: 42097456
 Ing. de Sistemas / Investigador
 Firma del evaluador
 DNI

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
 Ver : <https://www.revistaespacios.com/ited2017/ited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Juicio de Experto 02

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Pedro Martin Lezama Gonzales	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Ingeniería de Sistemas	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial
Autor:	Juarez Campos, Jean Piere
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Formularios de Google
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	24 ítems: V.D. (9 ítems) y V.I. (15 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de Proyectos	Planificación de proyectos	<p>Es importante comprender los conceptos clave relacionados con esta área. La planificación de proyectos se refiere al proceso de establecer los objetivos, identificar las actividades necesarias, determinar los recursos requeridos y desarrollar un cronograma detallado para la ejecución exitosa de un proyecto. Es una etapa fundamental dentro de la administración de proyectos, ya que sienta las bases para el control y seguimiento del proyecto (Kerzner, 2017). La planificación de proyectos implica la elaboración de un plan detallado que establece las tareas, los plazos, los recursos asignados y los hitos importantes del proyecto. Una planificación adecuada de proyectos es esencial para el éxito en la ejecución de proyectos. Proporciona un lineamiento de los objetivos y actividades del proyecto, asegura la asignación adecuada de recursos y permite la identificación temprana de posibles riesgos y problemas. La planificación también facilita el diálogo y coordinación efectiva entre los integrantes del equipo de proyecto y las partes interesadas involucradas (Lock, 2019).</p>
	Ejecución de Proyectos	<p>La administración de proyectos se refiere a la implementación y seguimiento de las actividades planificadas para alcanzar los objetivos definidos para el proyecto. Implica la asignación de recursos, la coordinación de equipos de trabajo y la supervisión del progreso del proyecto. En el contexto de la administración de proyectos, existen diversas metodologías y enfoques que pueden utilizarse para la ejecución efectiva de proyectos. Uno de los enfoques más ampliamente adoptados es la metodología del Project Management Institute (PMI), que se describe en la "Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Séptima Edición" (PMI, 2021). Esta guía proporciona información sobre estándares y mejores prácticas para la ejecución de proyectos, incluyendo la gestión de los recursos, la comunicación, el seguimiento y control, y la administración de riesgos. La dimensión de la ejecución de proyectos también se relaciona con la administración del tiempo y la administración de la calidad. Según Kerzner (2017), en la ejecución de proyectos es fundamental realizar el seguimiento adecuado del avance de las actividades, asegurar y lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos. Teniendo en cuenta la gestión de la calidad implica asegurarse de que los resultados o productos finales del proyecto deben de lograr con los niveles de calidad establecidos.</p>

	Control de Proyectos	<p>la administración de proyectos se refiere a las actividades y procesos utilizados para monitorear, evaluar y ajustar el progreso del proyecto en relación con los planes establecidos. El control de proyectos es esencial para comprobar que el proyecto se culmine de acuerdo con los objetivos, el alcance y los plazos establecidos (PMI, 2021). La administración de proyectos, el control se implementa usando diferentes mecanismos y herramientas que permiten medir y evaluar el desempeño del proyecto. Una de las técnicas ampliamente utilizadas es el seguimiento del avance del proyecto, a través de la evaluación comparativa con los datos obtenidos y datos esperados. Esto puede incluir el uso de indicadores clave de desempeño (KPIs) y métricas específicas para evaluar el cumplimiento de los hitos y los plazos, así como la calidad de los entregables. Además, el control de proyectos ejecuta la identificación y gestión de los riesgos que puedan afectar el éxito del proyecto. Esto implica la implementación de estrategias de mitigación de riesgos y la revisión regular de los riesgos identificados para tomar medidas correctivas si hay una desviación.</p>
Calidad de los servicios de Tecnología de la información	Fiabilidad	<p>Es una dimensión clave en la calidad de los servicios de TI. Se refiere a la capacidad de los servicios de TI para funcionar de manera consistente y confiable, sin errores o interrupciones significativas. La fiabilidad implica que los servicios de TI estén disponibles cuando se necesitan y que cumplan con los requisitos de desempeño establecidos. Es crucial para garantizar un buen resultado de los objetivos y plazos establecidos. Un servicio de TI poco confiable puede generar consecuencias adversas en la eficiencia, la satisfacción de los usuarios y la aceptación de la empresa.</p>
	Responsabilidad	<p>Es un aspecto fundamental en la calidad de los servicios de TI, señala la capacidad de los proveedores de servicios de TI para asumir y cumplir con sus obligaciones y roles de manera ética, transparente y confiable. Además, implica que los proveedores de servicios de TI se comprometan a cumplir con los acuerdos establecidos, garantizando la integridad, la confidencialidad y la conformidad de los datos de las regulaciones y seguimiento normativos. Además, implica brindar un soporte y servicio de calidad a los usuarios y clientes, respondiendo de manera oportuna a sus necesidades y consultas.</p>
	Tangibilidad	<p>Es una parte esencial en la valoración de la calidad de los servicios de TI y se refiere a la figura física o concreta de los elementos relacionados con los servicios de TI, como los equipos, dispositivos, interfaces de usuario y documentación. Implica que los proveedores de servicios de TI brinden elementos tangibles que respalden la entrega de servicios de calidad. Esto puede incluir aspectos como: Equipos y dispositivos, Interfaces de usuario y Documentación.</p>

Capacidad del personal	Conocer los procesos	Esta dimensión se refiere a la comprensión y familiaridad del personal con los procesos y procedimientos relacionados con la gestión y ejecución de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene un conocimiento sólido de los procesos, puede desempeñar sus roles y responsabilidades de manera más efectiva, garantizando la consistencia, eficiencia y calidad en la ejecución de los proyectos de TI. Algunos aspectos relevantes relacionados con esta dimensión son: Conocer los procesos de administración de proyectos utilizados por la organización y Capacidad para documentar los procesos de administración de proyectos de la organización.
	Conocer las buenas prácticas de proyectos	Esta dimensión se refiere a la familiaridad y comprensión del personal con las mejores prácticas y enfoques reconocidos para la gestión exitosa de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene conocimiento de las buenas prácticas de proyectos, puede aplicar enfoques probados y efectivos en la planificación, ejecución y control de proyectos de TI. Una de las referencias más importantes en este tema es la Guía del PMBOK® (Project Management Body of Knowledge) del Project Management Institute (PMI), siendo una de las primeras organizaciones internacionales dedicadas a la administración de proyectos. Dicha guía describe las mejores prácticas en la gestión de proyectos y es utilizado en todo el mundo como un marco de referencia para la administración de proyectos exitosos.
	Liderazgo	Una dimensión importante en la capacidad del personal en la administración de proyectos. Se refiere a la habilidad de influir, guiar y motivar a los colaboradores del equipo de proyecto para lograr los objetivos establecidos. El liderazgo eficaz desempeña un papel crucial en la gestión y coordinación de los esfuerzos del equipo, fomentando la colaboración, tomando decisiones claras y facilitando la resolución de problemas. Una de las teorías más reconocidas es la teoría del liderazgo transformacional, propuesta por Bass y Avolio (1994), sostiene que los líderes transformacionales inspiran y motivan a sus seguidores a través de la visión compartida, la estimulación intelectual, el estímulo individualizado y la consideración ética. Se ha encontrado que el liderazgo transformacional tiene un impacto positivo aumentando la calidad de los proyectos y en la satisfacción de los colaboradores del equipo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial" elaborado por Juárez Campos Jean Piere en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable Dependiente: Gestión de Proyectos

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planificación de proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si cumplen con las actividades necesarias para el proyecto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de objetivos y alcance del proyecto	¿En qué medida los objetivos y alcance del proyecto fueron definidos con claridad?	4	4	4	
Identificación y análisis de riesgos	¿Cómo calificarías la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	4	4	4	
Desarrollo de cronograma y presupuesto	¿Cómo calificarías la exactitud y realismo del cronograma y presupuesto desarrollados para el proyecto?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ejecución de Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la coordinación y supervisión de las actividades asignadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Coordinación y seguimiento de tareas y entregables	¿Cómo calificarías la eficacia de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto?	4	4	4	
Comunicación efectiva con el equipo y los stakeholders	¿En qué medida se establecieron canales de comunicación efectivos entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	4	4	4	
Gestión de cambios y desviaciones	¿Cómo calificarías la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control de Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las actividades de monitoreo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Monitoreo del progreso del proyecto	¿Cómo calificarías la eficacia del monitoreo del progreso del proyecto?	4	4	4	
Medición del desempeño y	¿Cómo calificarías la precisión y exhaustividad de	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
la calidad del trabajo realizado	las mediciones de desempeño y calidad del trabajo realizado en el proyecto?				
Toma de acciones correctivas y preventivas	¿Cómo calificarías la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	4	4	4	

Variable Independiente: Calidad de los servicios de Tecnología de la información

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el acceso a los servicios de TI y los tiempos de respuesta de atención ante alguna incidencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disponibilidad y acceso a los servicios	¿Considera que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	4	4	4	
Cumplimiento de los niveles de servicio acordados	¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú?	4	4	4	
Capacidad de respuesta a las solicitudes y problemas	¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el cumplimiento de los reglamentos y la protección de datos del consumidor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cumplimiento de normas y regulaciones	¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información?	4	4	4	
Protección y privacidad de la información	¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología y los recursos	¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la calidad y disponibilidad de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología y los recursos	¿Considera que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnologías y recursos que satisfacen las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Confort y seguridad del ambiente físico	¿Cómo calificaría el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	4	4	4	
Calidad de la información y documentación disponible	¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación "La documentación de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible"?	4	4	4	

Variable Independiente: Capacidad del personal

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Conocer los procesos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si conocen los procesos de la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocer los procesos de gestión de proyectos utilizados por la organización	¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización?	4	4	4	
Capacidad para documentar los procesos de gestión de proyectos de la organización	¿En qué medida consideras que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para ejecutar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conocer las buenas prácticas de proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el personal tiene conocimiento adecuado sobre las metodologías de gestión de Proyectos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI.	¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal del Poder Judicial del Perú para llevar a cabo proyectos con éxito?	4	4	4	
Conocimiento de las herramientas y técnicas de gestión de proyectos	¿En qué medida consideras que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlas de manera efectiva en los proyectos que lideran?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el personal tiene habilidades blandas para la gestión de proyectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad para motivar y guiar al equipo de proyecto.	¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	
Habilidad para comunicarse de manera efectiva con los diferentes miembros del equipo y stakeholders	¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI: 09656793

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003). Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Juicio de Experto 03

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	JUAN FRANCISCO PACHECO TORRES
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	INGENIERÍA DE SISTEMAS
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial
Autor:	Juarez Campos, Jean Piere
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo
Administración:	Formularios de Google
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Ámbito de aplicación:	24 ítems: V.D. (9 ítems) y V.I. (15 ítems)
Significación:	Explicar Cómo está compuesta la escala (dimensiones, áreas, ítems por área, explicación breve de cuál es el objetivo de medición)

4. Soporte teórico

Escala / ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión de Proyectos	Planificación de proyectos	<p>Es importante comprender los conceptos clave relacionados con esta área. La planificación de proyectos se refiere al proceso de establecer los objetivos, identificar las actividades necesarias, determinar los recursos requeridos y desarrollar un cronograma detallado para la ejecución exitosa de un proyecto. Es una etapa fundamental dentro de la administración de proyectos, ya que sienta las bases para el control y seguimiento del proyecto (Kerzner, 2017). La planificación de proyectos implica la elaboración de un plan detallado que establece las tareas, los plazos, los recursos asignados y los hitos importantes del proyecto. Una planificación adecuada de proyectos es esencial para el éxito en la ejecución de proyectos. Proporciona un lineamiento de los objetivos y actividades del proyecto, asegura la asignación adecuada de recursos y permite la identificación temprana de posibles riesgos y problemas. La planificación también facilita el dialogo y coordinación efectiva entre los integrantes del equipo de proyecto y las partes interesadas involucradas (Lock, 2019).</p>
	Ejecución de Proyectos	<p>La administración de proyectos se refiere a la implementación y seguimiento de las actividades planificadas para alcanzar los objetivos definidos para el proyecto. Implica la asignación de recursos, la coordinación de equipos de trabajo y la supervisión del progreso del proyecto. En el contexto de la administración de proyectos, existen diversas metodologías y enfoques que pueden utilizarse para la ejecución efectiva de proyectos. Uno de los enfoques más ampliamente adoptados es la metodología del Project Management Institute (PMI), que se describe en la "Guía de los Fundamentos para la Dirección de Proyectos (Guía del PMBOK®) - Séptima Edición" (PMI, 2021). Esta guía proporciona información sobre estándares y mejores prácticas para la ejecución de proyectos, incluyendo la gestión de los recursos, la comunicación, el seguimiento y control, y la administración de riesgos. La dimensión de la ejecución de proyectos también se relaciona con la administración del tiempo y la administración de la calidad. Según Kerzner (2017), en la ejecución de proyectos es fundamental realizar el seguimiento adecuado del avance de las actividades, asegurar y lograr el cumplimiento de los tiempos establecidos. Teniendo en cuenta la gestión de la calidad implica asegurarse de que los resultados o productos finales del proyecto deben de lograr con los niveles de calidad establecidos.</p>

	Control de Proyectos	<p>la administración de proyectos se refiere a las actividades y procesos utilizados para monitorear, evaluar y ajustar el progreso del proyecto en relación con los planes establecidos. El control de proyectos es esencial para comprobar que el proyecto se culmine de acuerdo con los objetivos, el alcance y los plazos establecidos (PMI, 2021). La administración de proyectos, el control se implementa usando diferentes mecanismos y herramientas que permiten medir y evaluar el desempeño del proyecto. Una de las técnicas ampliamente utilizadas es el seguimiento del avance del proyecto, a través de la evaluación comparativa con los datos obtenidos y datos esperados. Esto puede incluir el uso de indicadores clave de desempeño (KPIs) y métricas específicas para evaluar el cumplimiento de los hitos y los plazos, así como la calidad de los entregables. Además, el control de proyectos ejecuta la identificación y gestión de los riesgos que puedan afectar el éxito del proyecto. Esto implica la implementación de estrategias de mitigación de riesgos y la revisión regular de los riesgos identificados para tomar medidas correctivas si hay una desviación.</p>
Calidad de los servicios de Tecnología de la información	Fiabilidad	<p>Es una dimensión clave en la calidad de los servicios de TI. Se refiere a la capacidad de los servicios de TI para funcionar de manera consistente y confiable, sin errores o interrupciones significativas. La fiabilidad implica que los servicios de TI estén disponibles cuando se necesitan y que cumplan con los requisitos de desempeño establecidos. Es crucial para garantizar un buen resultado de los objetivos y plazos establecidos. Un servicio de TI poco confiable puede generar consecuencias adversas en la eficiencia, la satisfacción de los usuarios y la aceptación de la empresa.</p>
	Responsabilidad	<p>Es un aspecto fundamental en la calidad de los servicios de TI, señala la capacidad de los proveedores de servicios de TI para asumir y cumplir con sus obligaciones y roles de manera ética, transparente y confiable. Además, implica que los proveedores de servicios de TI se comprometan a cumplir con los acuerdos establecidos, garantizando la integridad, la confidencialidad y la conformidad de los datos de las regulaciones y seguimiento normativos. Además, implica brindar un soporte y servicio de calidad a los usuarios y clientes, respondiendo de manera oportuna a sus necesidades y consultas.</p>
	Tangibilidad	<p>Es una parte esencial en la valoración de la calidad de los servicios de TI y se refiere a la figura física o concreta de los elementos relacionados con los servicios de TI, como los equipos, dispositivos, interfaces de usuario y documentación. Implica que los proveedores de servicios de TI brinden elementos tangibles que respalden la entrega de servicios de calidad. Esto puede incluir aspectos como: Equipos y dispositivos, Interfaces de usuario y Documentación.</p>

Capacidad del personal	Conocer los procesos	Esta dimensión se refiere a la comprensión y familiaridad del personal con los procesos y procedimientos relacionados con la gestión y ejecución de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene un conocimiento sólido de los procesos, puede desempeñar sus roles y responsabilidades de manera más efectiva, garantizando la consistencia, eficiencia y calidad en la ejecución de los proyectos de TI. Algunos aspectos relevantes relacionados con esta dimensión son: Conocer los procesos de administración de proyectos utilizados por la organización y Capacidad para documentar los procesos de administración de proyectos de la organización.
	Conocer las buenas prácticas de proyectos	Esta dimensión se refiere a la familiaridad y comprensión del personal con las mejores prácticas y enfoques reconocidos para la gestión exitosa de proyectos de TI. Cuando el colaborador tiene conocimiento de las buenas prácticas de proyectos, puede aplicar enfoques probados y efectivos en la planificación, ejecución y control de proyectos de TI. Una de las referencias más importantes en este tema es la Guía del PMBOK® (Project Management Body of Knowledge) del Project Management Institute (PMI), siendo una de las primeras organizaciones internacionales dedicadas a la administración de proyectos. Dicha guía describe las mejores prácticas en la gestión de proyectos y es utilizado en todo el mundo como un marco de referencia para la administración de proyectos exitosos.
	Liderazgo	Una dimensión importante en la capacidad del personal en la administración de proyectos. Se refiere a la habilidad de influir, guiar y motivar a los colaboradores del equipo de proyecto para lograr los objetivos establecidos. El liderazgo eficaz desempeña un papel crucial en la gestión y coordinación de los esfuerzos del equipo, fomentando la colaboración, tomando decisiones claras y facilitando la resolución de problemas. Una de las teorías más reconocidas es la teoría del liderazgo transformacional, propuesta por Bass y Avolio (1994), sostiene que los líderes transformacionales inspiran y motivan a sus seguidores a través de la visión compartida, la estimulación intelectual, el estímulo individualizado y la consideración ética. Se ha encontrado que el liderazgo transformacional tiene un impacto positivo aumentando la calidad de los proyectos y en la satisfacción de los colaboradores del equipo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para los colaboradores de la Gerencia de Informática del Sector Judicial" elaborado por Juárez Campos Jean Piere en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable Dependiente: Gestión de Proyectos

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planificación de proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si cumplen con las actividades necesarias para el proyecto

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Definición de objetivos y alcance del proyecto	¿En qué medida los objetivos y alcance del proyecto fueron definidos con claridad?	4	4	4	
Identificación y análisis de riesgos	¿Cómo calificarías la efectividad de la evaluación y análisis de riesgos realizados en el proyecto?	4	4	4	
Desarrollo de cronograma y presupuesto	¿Cómo calificarías la exactitud y realismo del cronograma y presupuesto desarrollados para el proyecto?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Ejecución de Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la coordinación y supervisión de las actividades asignadas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Coordinación y seguimiento de tareas y entregables	¿Cómo calificarías la eficacia de la coordinación y seguimiento de las tareas y entregables del proyecto?	4	4	4	
Comunicación efectiva con el equipo y los stakeholders	¿En qué medida se establecieron canales de comunicación efectivos entre el equipo y los stakeholders del proyecto?	4	4	4	
Gestión de cambios y desviaciones	¿Cómo calificarías la efectividad de la gestión de cambios y desviaciones en el proyecto?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Control de Proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las actividades de monitoreo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Monitoreo del progreso del proyecto	¿Cómo calificarías la eficacia del monitoreo del progreso del proyecto?	4	4	4	
Medición del desempeño y	¿Cómo calificarías la precisión y exhaustividad de	4	4	4	

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
la calidad del trabajo realizado	las mediciones de desempeño y calidad del trabajo realizado en el proyecto?				
Toma de acciones correctivas y preventivas	¿Cómo calificarías la efectividad de las acciones correctivas y preventivas tomadas en el proyecto?	4	4	4	

Variable Independiente: Calidad de los servicios de Tecnología de la información

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el acceso a los servicios de TI y los tiempos de respuesta de atención ante alguna incidencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disponibilidad y acceso a los servicios	¿Considera que la disponibilidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú es adecuada para el desempeño de sus funciones?	4	4	4	
Cumplimiento de los niveles de servicio acordados	¿Cómo evalúa usted el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en cuanto a la calidad de los servicios de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú?	4	4	4	
Capacidad de respuesta a las solicitudes y problemas	¿Cómo evalúa usted la capacidad de respuesta del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante las solicitudes y problemas presentados?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Responsabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el cumplimiento de los reglamentos y la protección de datos del consumidor.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Cumplimiento de normas y regulaciones	¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú está al tanto de las normas y regulaciones en cuanto a la gestión de proyectos de tecnología de la información?	4	4	4	
Protección y privacidad de la información	¿Cree que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú toma las medidas adecuadas para proteger y garantizar la privacidad de la información de la organización?	4	4	4	
Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología y los recursos	¿Ha tenido alguna vez una experiencia negativa en cuanto a la responsabilidad del equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ante un incidente o falla que haya ocurrido en los servicios de tecnología de la información?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la calidad y disponibilidad de los servicios.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Disponibilidad y accesibilidad de la tecnología y los recursos	¿Considera que el equipo de tecnología de la información en el Poder Judicial del Perú ofrece una amplia variedad de tecnologías y recursos que satisfacen las necesidades de los usuarios?	4	4	4	
Confort y seguridad del ambiente físico	¿Cómo calificaría el nivel de confort y seguridad del ambiente físico donde se encuentran los recursos tecnológicos?	4	4	4	
Calidad de la información y documentación disponible	¿En qué medida está de acuerdo con la afirmación "La documentación de soporte técnico (manuales, guías, tutoriales, etc.) es de buena calidad y fácilmente accesible"?	4	4	4	

Variable Independiente: Capacidad del personal

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Conocer los procesos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si conocen los procesos de la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocer los procesos de gestión de proyectos utilizados por la organización	¿En qué medida consideras que los miembros del equipo de proyectos en el Poder Judicial del Perú conocen los procesos de gestión de proyectos que se utilizan en la organización?	4	4	4	
Capacidad para documentar los procesos de gestión de proyectos de la organización	¿En qué medida consideras que la documentación adecuada de los procesos de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para ejecutar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	

- Segunda dimensión: Conocer las buenas prácticas de proyectos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el personal tiene conocimiento adecuado sobre las metodologías de gestión de Proyectos

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI.	¿En qué medida consideras que el conocimiento de las mejores prácticas de gestión de proyectos, como las definidas en el PMBOK del PMI, influye en la capacidad del personal del Poder Judicial del Perú para llevar a cabo proyectos con éxito?	4	4	4	
Conocimiento de las herramientas y técnicas de gestión de proyectos	¿En qué medida consideras que la capacitación en herramientas y técnicas de gestión de proyectos influye en la capacidad del personal para aplicarlas de manera efectiva en los proyectos que lideran?	4	4	4	

- Tercera dimensión: Liderazgo
- Objetivos de la Dimensión: Identificar si el personal tiene habilidades blandas para la gestión de proyectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Capacidad para motivar y guiar al equipo de proyecto.	¿En qué medida consideras que la capacitación en liderazgo y gestión de equipos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	
Habilidad para comunicarse de manera efectiva con los diferentes miembros del equipo y stakeholders	¿En qué medida consideras que la capacitación en habilidades de comunicación y manejo de conflictos influye en la capacidad del personal para liderar proyectos de manera efectiva?	4	4	4	



Firma del evaluador
DNI:18167212

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1988) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 5: Resultado de similitud del programa Turnitin



The image shows a screenshot of a document viewer interface. At the top, the browser address bar shows the URL: `ev.turnitin.com/app/carta/es/?s=18&lang=es&o=2138605694&student_user=18&u=1133063132`. The interface includes a "feedback studio" logo on the left and the user name "JEAN PIERE JUAREZ CAMPOS" and document title "Tesis - Jean Piere Juarez Campos - v3.9.3.docx" on the right. The main content area displays the following text:

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

Relación entre proyectos, calidad de servicios de tecnología de la información y capacidad del personal en el Sector Judicial, Lima-2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

At the bottom of the viewer, there is a footer with the following information: "Página: 1 de 120", "Número de palabras: 15983", "Versión solo texto del informe", "Alta resolución", and a toggle switch labeled "Activado".

Anexo 6: Tamaño de la muestra

The screenshot shows the 'Sample Size Determination' window in Decision Analyst STATS 2.0. The window title is 'Decision Analyst STATS™ 2.0'. The main heading is 'Sample Size Determination (Sample Size for Population Percentage Estimates)'. The interface is divided into two main sections: 'Inputs' and 'Results'.
Inputs Section:
- **Universe Size:** A text input field contains '119'. Below it, a note reads: 'If universe is less than 99,999, replace 99,999 with the smaller number'.
- **Maximum Acceptable Percentage Points of Error:** A dropdown menu is set to '5%'.
- **Estimated Percentage Level:** A dropdown menu is set to '50%'.
- **Desired Confidence Level:** A dropdown menu is set to '95%'.
Results Section:
- A text box displays 'The Sample Size Should Be...'.
- Below this, a text input field contains the calculated sample size '91'.
Buttons: 'Calculate', 'Reset', and 'Exit' buttons are located at the bottom of the input and results sections respectively.
Footer: The bottom of the window features the Decision Analyst logo (a stylized profile of a head with a brain made of dots) and the text 'Decision Analyst The global leader in analytical research systems'. At the very bottom, contact information is provided: '817 640-6166 | www.decisionanalyst.com'.

Nota: Decision Analysts STATS 2.0

Anexo 7: Pruebas de Confiabilidad

En 1951, Cronbach L., J. desarrolló el alfa de Cronbach, siendo una forma de medir la fiabilidad utilizada en la investigación científica para evaluar la consistencia interna de una pregunta o escala de medida. El coeficiente alfa de Cronbach oscila entre 0 y 1, y un valor cercano a 1 denota una mayor consistencia interna. Se considera aceptable un valor de alfa igual o superior a 0,752, si bien el valor objetivo puede variar en función del área de estudio y la naturaleza de las mediciones. Una mayor correlación entre las métricas indica una mayor coherencia interna.

Detallamos la fórmula utilizada para hallar el alfa de Cronbach en la figura 02.

Figura 02: Fórmula de cálculo de coeficiente de alfa de Cronbach:

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

Nota: Elaboración Propia

Siendo:

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario

K : Número de ítems del instrumento

$\sum s_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems

S_t^2 : Varianza total del instrumento

Detallamos el rango utilizado en la investigación:

RANGO	CONFIABILIDAD
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.5 a 0.74	Moderada confiabilidad
0.75 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.9 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta que para nuestra investigación se tuvo una muestra de 91 cuestionarios aplicados, siendo el coeficiente de confiabilidad de las preguntas es de 0.754, de acuerdo al resultado obtenido y según el rango de Cronbach, podemos decir que tenemos un rango de confiabilidad “**Fuerte confiabilidad**”.

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.752
K : Número de ítems del instrumento	→	27
S_i^2 : Sumatoria de las varianzas de los ítems	→	31.92
S_t^2 : Varianza total del instrumento	→	115.7

Anexo 8: Base de datos del procesamiento de información del instrumento de recolección

Encuestados	V1									V2									V3									
	D1			D2			D3			D4			D5			D6			D7			D8			D9			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20		I21	I22		I23	I24		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
E1	5	4	4	4	5	4	5	4	3	3	2	4	4	3	3	3	4	2	2	4	3	4	1	3	4	3	4	
E2	1	1	1	2	3	2	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	2	4	4	4	4	
E3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	4	5	4	2	4	4	2	4	
E4	4	4	3	4	4	3	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	5	3	
E5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	1	4	2	4	
E6	2	2	1	4	2	3	4	3	2	2	3	2	3	1	4	4	2	1	3	4	4	5	3	4	5	3	4	
E7	3	3	2	4	3	2	4	4	3	2	3	4	2	3	2	5	3	2	3	4	5	4	4	4	4	5	4	
E8	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	5	3	3	1	4	4	5	5	
E9	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	4	3	
E10	4	3	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	2	4	
E11	4	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	1	4	
E12	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	5	3	4	3	4	3	3	
E13	5	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	2	2	3	3	3	4	5	5	5	5	5	4	5	
E14	3	3	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4
E15	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4
E16	4	1	2	1	4	2	3	2	5	3	1	1	2	3	4	3	1	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
E17	4	4	3	5	1	3	5	4	4	3	2	5	2	5	5	4	2	2	5	5	3	2	5	5	5	4	5	
E18	4	4	4	3	2	3	5	2	3	3	4	4	5	4	3	2	3	2	5	3	5	4	5	4	5	5	4	
E19	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	
E20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	
E21	2	2	3	2	4	4	3	3	3	1	5	1	3	1	3	4	4	4	2	5	5	1	1	3	1	3	3	
E22	3	3	2	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
E23	2	3	2	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	4	5	4	2	4	2	4	3	4	
E24	2	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	1	2	4	4	2	4	

Encuestados	V1									V2									V3								
	D1			D2			D3			D4			D5			D6			D7			D8			D9		
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20		I21	I22		I23	I24	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27
E25	3	4	4	2	4	3	5	4	5	1	3	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	2	4	3	4	4	4
E26	3	3	2	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5
E27	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	1	4	5	3	5	3	1	4	5	2	2	4	5	4	5	5	4
E28	2	2	3	5	2	5	2	3	2	4	4	2	2	1	5	5	4	2	5	5	4	3	5	2	5	3	2
E29	3	3	5	5	2	4	4	4	2	4	2	1	5	4	4	4	4	2	3	5	5	5	4	4	4	4	4
E30	5	1	5	5	4	3	3	3	5	3	5	5	2	3	4	5	3	2	2	3	4	5	5	5	5	3	5
E31	2	3	1	5	2	3	1	1	4	4	4	4	3	5	4	2	1	1	5	4	4	4	4	5	1	3	5
E32	2	3	2	3	2	2	2	4	5	1	4	2	5	2	4	2	3	5	2	3	5	1	2	5	3	5	1
E33	4	5	5	2	4	2	3	1	4	5	5	1	5	4	2	3	2	4	2	3	4	5	2	1	2	4	5
E34	3	5	3	3	4	1	5	1	5	2	2	4	4	4	2	5	5	4	4	3	4	2	4	2	4	5	5
E35	2	4	1	2	4	5	1	4	1	2	4	2	1	3	3	3	5	1	4	4	2	5	1	2	5	4	2
E36	2	3	3	4	3	1	1	2	2	3	1	3	2	5	3	2	5	2	5	3	5	2	5	4	4	3	1
E37	2	5	5	1	4	5	3	3	1	3	2	3	1	2	3	5	5	1	3	3	3	4	4	3	4	4	5
E38	1	4	3	4	4	5	1	4	3	1	2	3	4	4	3	1	1	2	5	4	4	3	1	4	5	5	1
E39	1	3	4	2	3	3	2	5	4	4	5	5	1	2	3	4	4	1	3	4	3	2	5	4	3	3	4
E40	1	1	3	3	1	4	4	4	1	4	4	4	5	2	1	3	5	2	4	4	3	5	3	2	1	5	2
E41	1	3	2	1	3	4	3	4	3	5	2	1	4	3	1	2	5	4	5	4	3	1	5	2	5	3	2
E42	5	2	4	2	2	3	3	4	5	3	4	1	5	5	4	3	5	3	5	3	4	5	3	5	5	4	4
E43	2	5	5	1	5	2	3	3	3	1	1	4	4	3	2	2	3	3	3	4	3	1	2	5	2	2	5
E44	4	2	1	5	5	4	2	1	3	3	3	1	3	4	2	2	4	4	5	4	3	3	2	5	4	5	1
E45	5	1	3	5	5	4	2	4	2	5	1	4	1	1	2	5	4	5	2	3	5	3	3	2	4	2	2
E46	1	4	2	1	2	3	2	1	1	4	4	2	2	1	2	3	2	1	5	3	4	2	4	3	1	3	3
E47	2	4	2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	5	4	5	4	1	3	2	4	4	4
E48	2	2	2	5	4	2	4	2	3	5	5	2	2	2	5	4	4	3	4	5	3	5	2	4	2	5	4
E49	3	3	3	4	5	2	5	3	4	5	4	4	2	4	3	2	5	2	4	2	3	3	4	3	4	5	3
E50	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4	3	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	3	3
E51	2	3	2	4	3	4	5	4	2	4	3	2	4	5	2	3	4	4	4	4	4	2	1	5	5	4	5

Encuestados	V1									V2									V3									
	D1			D2			D3			D4			D5			D6			D7			D8			D9			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20		I21	I22		I23	I24		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
E52	5	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	2	5	5	5	3	5	
E53	3	4	3	2	4	4	3	2	4	2	3	1	3	4	5	4	1	4	4	4	4	1	3	2	3	2	2	
E54	3	4	2	1	3	4	4	4	4	5	3	4	4	1	4	5	5	4	2	3	3	3	5	3	5	5	5	
E55	2	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	5	4	3	5	
E56	3	4	4	4	3	5	5	3	5	1	2	5	2	3	5	2	5	1	2	5	4	3	5	2	5	5	2	
E57	3	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4
E58	3	3	4	3	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5
E59	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	5	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5
E60	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	1	3	5	
E61	3	2	2	4	3	4	4	3	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	2	3	5	5	4	5	
E62	4	3	4	3	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	2	5	4	5	
E63	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	5	4	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	2	5	5	4	5	
E64	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	5	2	5	4	5	
E65	3	2	3	3	3	4	4	4	5	2	5	4	2	5	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	
E66	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	4	1	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	
E67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5
E68	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	1	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	
E69	3	3	3	5	4	3	3	3	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
E70	5	5	4	4	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	2	5	4	4	5	3	3	3	5	4	5	5	
E71	2	3	2	3	4	4	4	4	2	4	4	2	5	4	5	2	2	5	2	3	2	3	1	5	5	3	5	
E72	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	3	5	
E73	1	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3	5	1	5	2	5	
E74	2	2	4	2	4	2	2	2	5	5	3	4	4	2	4	3	4	4	2	5	3	4	5	2	5	4	4	
E75	4	2	3	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	5	4	
E76	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	4	4	5	2	4	4	3	5	4	
E77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	
E78	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	5	2	3	

Encuestados	V1									V2									V3									
	D1			D2			D3			D4			D5			D6			D7			D8			D9			
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	16	I17	I18	I19	I20		I21	I22		I23	I24		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	
E79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	2	3	5	5	5	
E80	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	3	5	4	5	
E81	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	2	4	5	4	4	5	
E82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4
E83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
E84	3	3	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	5	5	3	5
E85	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	1	4	4	3	4	3	2	3	4	2	4	4	
E86	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	3	4
E87	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	2	4	4	
E88	3	3	4	2	4	4	5	4	5	2	4	1	3	5	4	4	2	4	2	3	5	3	3	5	5	4	5	
E89	3	2	5	4	4	4	2	1	5	4	4	5	5	2	4	3	1	5	3	3	5	2	2	5	2	4	5	
E90	4	4	4	4	4	3	1	5	3	3	1	1	5	1	3	2	1	4	4	5	4	4	2	4	5	3	4	
E91	3	1	4	4	3	1	5	4	1	4	3	1	2	3	3	4	2	4	1	5	5	5	2	2	2	4	2	

Anexo 9: Resumen de Referencias

Criterios de Aceptación	Porcentaje
Total de referencias	72
Referencias menores a 7 años	74%
Referencias de artículos científicos	74%
Referencias de libros o tesis	35%
Referencias en otro idioma	46%

Nota. Elaboración Propio.