



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Modernización del Estado y gobierno digital en una Corte
Superior de Justicia - 2020 a 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE
MAESTRO EN GESTION PUBLICA**

AUTOR:

Zamora Aguilar, Isidro Moises (orcid.org/0009-0002-9816-2456)

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

TRUJILLO — PERÚ

2023

Dedicatoria

A Dios por haberme dado la vida, la paciencia y sabiduría para saber que todo llega a su tiempo. A mis hijos Daniel, Samy, Richard y Nicolás por mostrarme que siempre debes seguir aprendiendo y a mi esposa Marleny, por estar siempre a mi lado; y sobre todo a mi querida mamá Amalia por su amor incondicional.

Moisés

Agradecimiento

El presente trabajo de investigación ha sido gracias a mi asesor Dr. Edilberto Horna Clavo, por haberme hecho descubrir lo bonito que es la investigación científica y a la Universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de haber seguido aprendiendo en esta etapa de mi vida. A Mis padres y mi familia por estar siempre apoyándome.

El autor.

Índice de Contenidos

| | Pág. |
|---|-------------|
| Carátula | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de Contenidos | iv |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | v |
| Declaración de originalidad del autor | vi |
| Índice de figuras | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCION | 1 |
| II. MARCO TEORICO | 6 |
| III. METODOLOGIA | 17 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación | 17 |
| 3.2 Categorías, sub categorías y matriz de categorización | 18 |
| 3.3 Escenario de estudio | 19 |
| 3.4 Participantes | 19 |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 20 |
| 3.6 Procedimientos | 20 |
| 3.7 Rigor científico | 21 |
| 3.8 Métodos de análisis de datos | 21 |
| 3.9 Aspectos éticos | 22 |
| IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 23 |
| V. CONCLUSIONES | 29 |
| VI. RECOMENDACIONES | 31 |
| REFERENCIAS | 32 |
| ANEXOS | 38 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDILBERTO HORNA CLAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Modernización del Estado y gobierno digital en una Corte Superior de Justicia - 2020 a 2022", cuyo autor es ZAMORA AGUILAR ISIDRO MOISES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 26 de Julio del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| EDILBERTO HORNA CLAVO DNI: 19188343 ORCID: 0000-0002-5241-6003 | Firmado electrónicamente por: EHORNAC53 el 07- 08-2023 22:36:09 |

Código documento Trilce: TRI - 0621568





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ZAMORA AGUILAR ISIDRO MOISES estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Modernización del Estado y gobierno digital en una Corte Superior de Justicia - 2020 a 2022", 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 |
|---|---|
| ISIDRO MOISES ZAMORA AGUILAR DNI: 26687379 ORCID: 0009-0002-9816-2456 | Firmado electrónicamente por: IZAMORAA el 26-07-2023 22:01:58 |

Código documento Trilce: TRI - 0621588

Índice de figuras

| | | Pág. |
|----------|--|-------------|
| Figura 1 | Objetivo específico 1: categoría y sub categoría | 22 |
| Figura 2 | Objetivo específico 2: categoría y sub categoría | 24 |

RESUMEN

El desarrollo del trabajo de investigación durante la pandemia del Covid 19, tuvo como objetivo general analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia entre los años 2020 y 2022. La investigación se realizó con un enfoque cualitativo y un estudio básico; desde el punto de vista teórico se recopiló información que ha permitido explicar la temática planteada. Es holística porque analizó el todo del proceso, desde el trabajo administrativo de desarrollar aplicativos informáticos y como ayuda a la labor jurisdiccional y administración de justicia; es naturalista puesto que analizó el tema de estudio en su contexto y en el ambiente donde el personal realiza su labor. La recolección de la información se realizó a través de la técnica de la entrevista semiestructurada. Resultados: los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar brindando el servicio de justicias, agilizar los trámites y reducir los plazos; pudiendo los usuarios acceder a la información desde cualquier lugar donde se encuentren. Para los trabajadores y justiciables en sus inicios fue difícil y estresante.

Palabras clave: Modernización del estado, gobierno digital, tecnologías de la información.

ABSTRACT

The development of the research work during the Covid 19 pandemic, had as a general objective to analyze the development of the modernization of the State and the implementation of digital government in a Superior Court of Justice between the years 2020 and 2022. The research was carried out with a qualitative approach and a basic study; From the theoretical point of view, information was collected that has allowed explaining the proposed theme. It is holistic because it analyzed the entire process, from the administrative work of developing computer applications and how it helped the jurisdictional work and administration of justice; It is a naturalist since it analyzed the subject of study in its context and in the environment where the personnel carry out their work. The collection of information was carried out through the semi-structured interview technique. Results: the procedures of the judicial processes, with the computer systems implemented during the pandemic, have allowed us to continue providing the justice service, expedite the procedures and reduce the deadlines; Users can access information from anywhere they are. For the workers and litigants in the beginning it was difficult and stressful.

Keywords: modernization of the state, digital government, information technologies.

I. INTRODUCCION

Se tiene un comentario de la jueza del 8º juzgado de garantía de Santiago, Irene Rodríguez, quien manifiesta “No podemos pensar que todos tienen internet en sus casas o en el celular. El 90% o más de los imputados tiene celular, pero no se da por hecho” (Fuentes, 2021). Esto nos hace reflexionar que hay un porcentaje de la población que todavía no accede al internet y a la información del sistema de justicia.

La universidad Simón Bolívar de Colombia, estudió la utilización de los sistemas de comunicaciones establecidos desde 1996, en los procesos judiciales, estableciendo que se cuentan con sistemas y elementos apropiados para el desarrollo de la labor jurisdiccional y que esto les permitió afrontar la pandemia minimizando su impacto en la administración de justicia, habiendo tenido alguna dificultad en los servidores judiciales, abogados y justiciables para que puedan capacitarse en el uso de los aplicativos. La pandemia, aceleró la utilización de herramientas como video llamadas, conexión desde el computador de casa al trabajo, mesas de partes virtuales y otras, lo que ayudó a que el sistema de justicia siga funcionando. (Palencia, 2023)

La implementación de aplicativos informáticos favoreció la ejecución del gobierno digital en el Poder Judicial, disminuyendo los tiempos de atención al usuario y las colas que se formaban para el ingreso de expedientes; y al tener los documentos de lo actuado en línea se mejoró significativamente la transparencia de los procesos (Paredes, 2020).

Planteamos a modo de conclusiones las consideraciones centrales respecto a los efectos de la acción del Estado en el proceso de modernización y de los aspectos que inciden en este; como: la lucha contra la corrupción, la transparencia, el gobierno digital y la innovación pública.(CONFIEP & POLLAROLO GIGLIO, 2023).

La pandemia nos mostró otra manera de vivir y trabajar, generando un

cambio en todas las personas y acelerando la implementación de los sistemas de comunicaciones en el sector privado y público. Esta nueva normalidad nos ha enseñado a utilizar las herramientas de comunicaciones y de computación en los tres niveles de gobierno y el sector privado.(Rommel, 2020).

En el país tenemos el marco legal para poder implementar las tecnologías informáticas en la administración pública; como la identidad digital, la interconexión entre instituciones, documentos que puedan ser escaneados y compartirlos a través de medios digitales; esta actividad mejora la prestación de servicios en los tres niveles de gobierno y que se encuentran establecidos en el D.L. N° 1412 (Atalaya, Darwin; Tarazona, 2018)

El año 2002 se inicia la implementación de la modernización de la gestión pública para lograr mejores niveles de eficacia y eficiencia en la prestación de servicios a la población, buscando transparencia y acceso a la información por parte de los ciudadanos, en tiempo real; debiendo contar con funcionarios capacitados en el usos de las TICs, teniendo en cuenta la Ley N° 27658 (Gobierno del Perú, 2020).

Los dos párrafos anteriores constituyen el marco legal para el establecimiento de la modernización del Estado y el gobierno digital, en los tres niveles de Estado.

La presidenta del Poder Judicial en el periodo 2021-2022, manifiesta lo importante que es para su institución la digitalización y digitación de los expedientes judiciales, teniendo como consecuencia un cambio cultural en los trabajadores jurisdiccionales y administrativos, permitiendo una interrelación entre instituciones, compartiendo información y datos digitales, orientado a lograr una mejor atención y valor público a los ciudadanos. Estando en marcha un rediseño de los procesos administrativos, los flujos de la documentación, capacitación al personal, mejorar el servicio de administración de justicia y contribuir a la celeridad de los procesos

judiciales; iniciándose acciones estratégicas como la digitalización de los documentos en todos los procesos administrativos y jurisdiccionales; teniendo que implementar un software y equipos que puedan almacenar toda la información en forma segura y contando con los respaldos necesarios de acuerdo al ISO 27001 y fortalecer el sistema de comunicaciones (Barrios, 2021)

La implementación del gobierno digital tiene como reto llegar a la población con una información transparente, en línea y a la cual todos tengan acceso; algunas propuestas para este importante reto son:

La mirada de un abogado que realiza trámites y procesos judiciales en el Poder Judicial: la digitalización de los documentos se debería de realizar de acuerdo con el reconocimiento óptico de caracteres (OCR), de tal forma que al escanear un documento la imagen se pueda convertir en texto, teniendo siempre presente que los datos se realicen con un proceso seguro y la confidencialidad está asegurada, teniendo en cuenta el DS 1412, en donde los protocolos de seguridad y conservación sean los adecuados. Todos estos actuados permitirán disminuir en forma significativa el uso de papel, foliado de documentos y la conformación de expedientes. Para lograr este proceso el personal del Poder Judicial, abogados y justiciables deben contar con su firma digital. Se recomienda la utilización de la inteligencia artificial y uso de algoritmos en proyectos piloto para fortalecer las capacidades del personal jurisdiccional. A nivel internacional se han desarrollado algoritmos como es el caso de COMPAS, que es utilizado en los Estados Unidos, habiendo recibido críticas por su parcialidad con grupos étnicos. En China se tiene la experiencia de las cortes inteligentes (Smart Courts), donde siguiendo lineamientos establecidos apoyan la labor de los jueces, recomendando sentencias que han tenido diferentes resultados. También tenemos la experiencia de PROMETEA, en la Argentina que con casos similares, emite recomendaciones y pronósticos; en Colombia el algoritmo PRETORIA, permite la clasificación de expedientes de acuerdo a criterios predefinidos.(Rommel, 2020). Estas experiencias se encuentran un poco

más adelantadas a nuestra realidad, donde ya utilizan la inteligencia artificial para ayudar la labor jurisdiccional; sin embargo, nos sirve para ver lo que han avanzado otros países y el nivel en que se encuentra nuestro país.

Durante la pandemia del Covid 19 en Perú, que tuvo su inicio el 05 de marzo del año 2020, comienza una nueva manera de vivir en el trabajo, donde la presencialidad dejó de ser el modo como se hacían las cosas, pasando a ser la virtualidad la condición de ver y analizar nuestras actividades; siendo más evidente hasta el 30 de octubre del año 2022 y en este tiempo uno de los servicios que no se pudo detenerse es la administración de justicia, porque tenía que decidirse la vida de las personas y sus familias. Por lo que, como investigador consideramos desarrollar esta investigación de cómo se ha continuado administrando el servicio de justicia hasta estos tiempos y como el área administrativa a través de la gerencia de informática está apoyando al área jurisdiccional para continuar con el servicio de justicia en las Cortes Superiores de Justicia.

Lo descrito nos motiva a realizar un análisis de la modernización del Estado y gobierno digital en una Corte Superior de Justicia entre los años 2020 a 2022, en que se desarrolló la pandemia. Siendo la interrogante de la investigación, ¿Cómo se desarrolló la modernización del Estado y gobierno digital en una Corte Superior de Justicia entre los años 2020 y 2022?, y como interrogantes específicas se tiene ¿Qué dificultades se tuvo para la implementación del gobierno digital? y ¿Qué grado de influencia ha tenido la implementación del gobierno digital en la gestión de la administración de una corte superior de justicia?

Las categorías de la investigación: modernización del Estado, sus sub categorías capacitación a los usuarios, digitalización y digitación, y Interoperabilidad, la segunda categoría gobierno digital y sus sub categorías aplicativos informáticos, internet de banda ancha y seguridad de la información, siendo la unidad de análisis una CSJ y el contexto en que se desarrolla entre los años 2020 y 2022. La tesis tiene un enfoque cualitativo

y el tipo de investigación básica; su diseño está en base s la teoría fundamentada. La muestra se estableció de una manera no probabilística por conveniencia y se tomó 20 usuarios que realizan tramites en la CSJ en el plano práctico se analiza el aporte a la solución de la gestión pública en una CSJ. Para realizar el análisis de las categorías se utilizó la técnica de la entrevista semi estructurada de 20 preguntas y como instrumento la guía de entrevista; para la confiabilidad y validez se contó con el expertis y juicio de tres profesionales expertos con grado superior al estudiado, quienes emitieron un juicio del instrumento.

Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia entre los años 2020 y 2022, es el objetivo general de la investigación. Tenemos como objetivos específicos caracterizar la implementación del gobierno digital en una CSJ y determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una CSJ.

II. MARCO TEÓRICO

Estando establecidas las categorías de modernización del Estado y gobierno digital y objetivos, se tienen trabajos científicos relacionados que fueron desarrolladas en diferentes circunstancias y espacios que pasamos a comentar de acuerdo a artículos científicos, revistas indexadas y repositorios teniéndose los siguientes antecedentes **nacionales**, se tiene que:

Las políticas de Estado son 35 y fueron elaboradas en el acuerdo nacional y se enmarcan dentro de cuatro grandes objetivos, encontrándose el tema de la investigación en el objetivo que busca un Estado transparente e eficiente; y dentro de las políticas que cuenta nuestro país en el ítem: Estado transparente y eficiente; y dentro en las políticas de gobierno 2021-2025 en el número de orden ocho: gobierno y transformación digital con equidad. El gobierno digital se comienza a implementar desde setiembre de 2018, estableciendo el marco legal y uso jurídico para el empleo de las tecnologías digitales en la administración estatal, teniendo como base la identidad digital, disponiéndose la creación del comité de gobierno digital en cada entidad pública, teniendo como base la RM N° 119-2018-PCM. (CEPLAN, 2022)

Vargas (2021) manifiesta que el resultado obtenido está produciendo una transformación en el sistema administrativo y organizativo del Estado con el empleo de sistemas de comunicación que forman parte del gobierno digital. Con la pandemia del COVID 19 se tuvieron que adaptar los sistemas administrativos dentro del Poder Judicial, teniendo como metodología abrir la mesa de partes virtuales y las audiencias de los procesos judiciales se realizaron vía zoom, dejando atrás la presencialidad.

Atalaya, Darwin y Tarazona (2018) utilizaron una matriz de factores y variables para identificar los elementos críticos y facilitar la implementación del gobierno digital en el Estado peruano, teniendo como referencia la experiencia internacional. La introducción de tecnologías en el Estado se realiza para motivar y hacer más eficiente la gestión pública; dependerá del

compromiso político su aplicación, habiendo muchas instituciones públicas que tomaron la implementación del gobierno digital para introducir tecnología y no como la oportunidad de mejorar el servicio al ciudadano. Existe una priorización diferente por cada nivel de gobierno.

Ojeda (2021) concluye en su trabajo de tesis que en una CSJ se tuvo dificultades en la implementación de los sistemas y aplicativos; sin embargo, la mayor parte de la población litigante conocía de los servicios y encontraba satisfacción en el funcionamiento de los sistemas, lo que nos indica que la metodología aplicada fue la correcta. Que tuvo como objetivo determinar la relación de satisfacción de los justiciables y gobierno digital.

García (2021) comenta que la implementación de los sistemas informáticos y de comunicaciones tuvo un impacto en la forma de acceder a la información de los procesos judiciales por parte de los ciudadanos, justiciables y abogados, teniendo como resultado una relación positiva que es percibida por la población. Tenido como objetivo analizar el impacto de las TICs en los procesos judiciales.

De estos dos trabajos de tesis podemos indicar que las implementaciones de los sistemas de comunicaciones en las cortes de justicia tuvieron mayor aceptación en los centros urbanos.

Loaiza (2021) plantea que la relación entre la simplificación de la administración y los sistemas y aplicativos utilizados tiene como conclusión que entre estas dos variables existe una correlación negativa moderada. Indicar que para los aplicativos utilizados en una corte superior se hace necesario tener tutoriales simples y amigables que le sea fácil entender por parte de los justiciables y público en general.

Paredes (2020) estudió como el desarrollo del expediente electrónico contribuyó a la modernización del Poder Judicial, aplicándose una investigación cualitativa a través de la buena administración de los procesos judiciales, brindando un mejor servicio para lograr la eficiencia y eficacia.

Ofreciendo mejor atención al ciudadano y un proceso administrativo con celeridad, transparencia y reducción de tiempo y costo en favor de los usuarios.

Palomino (2021) manifiesta, se tiene la necesidad de implementar tecnologías de sistemas informáticos para minimizar y optimizar los tiempos de atención a los justiciables en la administración de justicia. Se evidencia la demora en los plazos, falta de registro e información tratando que la información entre instituciones se interoperabilice mediante la actualización de sistemas tecnológicos. Donde la normativa del Estado permite realizar todas estas mejoras. Implementando las tecnologías de la información se han disminuido los tiempo y plazos.

Rodriguez, Rolando y López, (2023) analizan la importancia de la implementación del gobierno digital en el gobierno regional de Lima provincias, que comprende los factores y variables asociadas para desarrollar una estrategia de digitalización estando en la primera etapa hacia un ecosistema de gobierno digital. En una CSJ el consumo de papel y tóner es significativo, por los volúmenes de información que se ingresan de los procesos judiciales. Al ser digitalizados los documentos también se permitirá colaborar con los programas de ecoeficiencia del Poder Judicial y contribuir con el planeta.

Chiclla (2022) determinó que en una municipalidad provincial los sistemas y aplicativos informáticos utilizados influyeron en un 40% en mejorar el sistema de administración. Se buscó determinar si los aplicativos informáticos mejoraron el sistema administrativo.

Chocobar (2019), el Perú es uno de los primeros países en tener una ley de firmas digitales, que tiene toda la validez al igual que una rúbrica en papel, para lo cual se cambió el marco normativo; asegurando que el trámite administrativo en el interior de las entidades se cumpla, teniendo en cuenta que los entornos digitales, no todos son manejables. Sin embargo, en el

trabajo realizado se ha tenido en cuenta que todos los aplicativos informáticos son amigables.

Cieza (2022) demostró la correspondencia que existe entre la simplificación administrativa y la mejora del servicio de administración de justicia en una sede judicial, de igual manera se demostró la relación directa de la calidad del servicio y eficiencia administrativa, en una reducción de costos, reducción de tiempos y trámites más simples.

Vargas (2022) en su investigación determinó que existe entre la planificación en la unidad de despacho judicial del órgano de gobierno del Poder Judicial, la gestión administrativa y transformación digital, una relación significativa. Podemos indicar entonces que el gobierno digital trae consigo la simplificación administrativa orientada a brindar un mejor servicio al público usuario en la administración de justicia.

Cerdán (2020) indica que las cortes superiores de justicia deben asegurar que los magistrados y personal jurisdiccional puedan tener acceso a capacitaciones sobre medios tecnológicos, los cuales van a utilizar obligatoriamente para desarrollar su trabajo; acercándonos más al objetivo de la implementación del expediente electrónico. También es de señalar que existe un pequeño porcentaje de jueces y personal, del mismo Poder Judicial, que ven en una justicia transparente, ágil y eficaz un factor de control para sus actuaciones. La implementación del gobierno digital si bien es cierto que durante la pandemia tuvo un avance significativo, todavía no se concluye la totalidad de su implementación, lo cual nos supone retos por superar.

Espinoza (2022) indica, los procesos de digitalización en las CSJ, han tenido el apoyo de los presidentes de corte, como una opción al proceso de trámite documentario, brindando además capacitación al personal, desarrollando sus habilidades en el manejo de los sistemas y teniendo como apoyo la política de modernización del Estado. Su implementación en la institución fue

compleja; sin embargo, al ver los beneficios se fue modificando de acuerdo a las necesidades, como la implementación de escáneres de alto rendimiento. La utilización de estas tecnologías informáticas en las cortes superiores tiene implicancias para realizar estudios de políticas públicas. La CSJ de Cajamarca, fue una de las promotoras y diseñadores del sistema que se viene utilizando en la actualidad.

En cuanto al contexto **internacional** se tiene a Rodríguez (2021) quien analizó en los gobiernos de América Latina el funcionamiento del gobierno digital y cómo interactúa con los ciudadanos y el sistema administrativo de cada de cada entidad estatal, aclarando que si bien se han tenido dificultades en su implementación, ayudó en forma significativa a mejorar los servicios.

En un artículo de la revista española de la Transparencia, el magistrado Jesús María Chamorro Gonzales especialista de lo contencioso, manifiesta que la transparencia es un principio inspirador y eje fundamental de la labor judicial y conlleva a garantizar que los ciudadanos puedan acceder a la información, contribuyendo de esta manera a la disminución de la corrupción (Chamorro, 2022).

Ignacio & Meseguer (2020), muestran que la reforma de justicia en Murcia, empezó en el año 2010 y se desarrolló en lo estructural, funcional, personal y tecnológico en el sistema administrativo de justicia, impulsando reformas en normas procesales adaptándose a un nuevo modelo, la justicia digital, para que sea más moderna y dar respuesta a las necesidades de la población en forma oportuna; siendo positiva su aplicación, habiendo superado las dificultades de interoperabilidad, conllevando a la utilización de tecnologías comunes – LexNET. Explica que los jueces, personal jurisdiccional y administrativos deben actualizar sus conocimientos y manejar los sistemas informáticos implementados, llevando a la plena aplicación del expediente electrónico. En el Perú se ha empezado a implementar primeramente el expediente electrónico en el Nuevo Código Procesal Penal y luego a las demás especialidades.

Navarro (2022) indica que, durante la pandemia del Covid 19 se implementaron diversos sistemas informáticos en los Estados, de tal manera que los servicios que brindan no se vieran detenidos teniendo como estrategia incrementar la eficiencia, eficacia, elevar la transparencia y economizar tiempo. El artículo analiza las variables e indicadores entre los años 2018-2022 de los aplicativos informáticos utilizados y la administración de las instituciones públicas, teniendo como resultado: existe una relación entre los sistemas informáticos implementados y las entidades públicas, existiendo consenso en la sociedad que la tecnología de las comunicaciones y la información, están relacionadas con la mejora de los servicios y el gobierno digital, destacando que se debe de capacitar a los empleados y los ciudadanos para que, le den un uso adecuado a las bondades de esta tecnología.

(Ghiggo & Gilberto, 2022) manifiesta, la población confía en la administración de un gobierno; cuando este, se lleva con transparencia, sin corrupción, rinde cuentas a los ciudadanos, se tiene acceso a la información, se hace un buen uso de los recursos, disminuyendo la burocracia y haciendo más eficiente al Estado, siendo relevante contar con ciudadanos participativos e informados. También concluye que el sobredimensionamiento de las instituciones obstaculiza la modernización de la gestión pública y la afinidad política influye en el desempeño laboral, teniendo que se debe democratizar el poder y tener ciudadanos participativos e informados.

(Cosuillo, 2022) determinó con la investigación que: el gobierno digital y la transparencia afecta la gestión de un gobierno provincial, mejorando la interacción entre los ciudadanos y el gobierno provincial, con la implantación del gobierno digital, aumentado los servicios en forma digital, que son fáciles de manejar y entender de parte de los usuarios, aumentando la interrelación y disminuyendo el uso burocrático de papel impreso. El sistema está sujeto a la supervisión en cualquier momento; lo que, ha mejorado la imagen y confianza en la organización.

Según Alegre & Padilla (2023) el gobierno peruano debe crear espacios en el internet por el cual los ciudadanos pueda acceder a mejores servicios y la capacitación en la TICs a los empleados públicos debe ser permanente y realizar una campaña para que los ciudadanos conozcan las herramientas y las utilicen, para tramitar servicios desde cualquier lugar donde se encuentre o que tengan acceso a un aplicativo móvil o tabletas. El gobierno digital cuenta con beneficios que deben ser utilizados por los ciudadanos y se deben de realizar campañas para difundirlo y que la modernización del Estado llegue a toda la población.

Cuya & Bayona (2022) manifiestan, durante la pandemia todos los ciudadanos del mundo han sufrido y visto la importancia de la conectividad, que a través de una nueva manera de vivir el Estado y las empresas privadas han continuado operando, impulsando la transformación digital con éxito y con algunas limitaciones. Esto no ha sido ajeno a lo que ha pasado en una Corte Superior de Justicia, donde la implementación de los aplicativos informáticos se tuvo que hacer muy rápido y sencillos para el uso de la población, personal jurisdiccional y administrativo.

Verhoef, Broekhuizen, Bart, Bhattacharya, Qi, Fabian & Haenlein (2021) en la revista Transformación Digital manifiestan: la pandemia en el sistema de justicia aceleró la transformación digital y realizó cambios estratégicos en su desarrollo con la implementación de videoconferencias en los procesos judiciales, sumándose la digitación y digitalización en los expedientes judiciales, cambiando las interacciones entre el personal jurisdiccional, el ministerio público y justiciables. Estos cambios se han dado teniendo en cuenta el internet de banda ancha, teléfonos inteligentes y computación en la nube.

Vuchkovski, Zalaznik, Mitreĝa, & Pfajfar (2023) como una de sus conclusiones tienen que la transformación digital y su implementación durante la pandemia ha permitido que los jueces, secretarios, asistentes y

auxiliares trabajen fuera de su espacio físico tradicional asegurándose la continuidad de la administración de justicia, habiendo tenido un cambio en las habilidades de los trabajadores; siendo esta, alguna de las bondades de la implementación del gobierno digital.

Orth, Piller & Rothlauf (2021) muestran que la modernización y el desarrollo de una cultura de innovación digital, es algo que se debe de dar en forma permanente en las instituciones estatales y una nueva forma de pensar en la administración debe ser el paradigma a vencer en los próximos años, las capacidades de los trabajadores deben ser dinámicas y siempre en proceso de innovación.

Ghiggo, Gilberto, Uribe-Hernández, Cecilia, Revilla, Adolfo & Mercedes (2022) concluyeron que, con la modernización del Estado se pretende analizar la estructura institucional, ofreciendo servicios eficientes en la administración de justicia que permita recuperar la confianza de la población en el Poder Judicial, disminuyendo los procesos burocráticos y la utilización de papel. La digitación, transparencia, digitalización, audiencias públicas, expediente judicial electrónico, notificaciones electrónicas, información de la marcha de los procesos judiciales, son las opciones más importantes para llevar a cabo la modernización de una CSJ.

Ghiggo, Uribe-Hernández & Valqui (2022) indican: la información de los procesos judiciales sea transparente, que la administración de justicia se eficiente, que se logre la implementación del expediente judicial electrónico y exista una motivación para que jueces y personal cuenten con las habilidades para el manejo de los sistemas informáticos, son las herramientas más viables para el logro de la modernización del poder judicial y la recuperación de la confianza de la población.

Ghiggo, Gilberto, Uribe-Hernández & Cecilia (2022) nos dicen: durante la pandemia se produjeron situaciones como las restricciones de circulación y permanencia en los hogares, esto hizo que se convirtieran en condiciones

objetivas y trayendo como consecuencia la implementación de aplicativos informáticos para poder continuar con el desarrollo de trabajo, esto aceleró la implementación del gobierno digital y una reforma en moral y cultura.

Fernández, Fernández, Hidalgo, Aliaga & Fuster-Guillén (2023) indican algo a considerar de interés: los estados, tan solo no buscan el desarrollo del gobierno digital sino un sistema que los ayude en los procesos administrativos, con la utilización de las tecnologías informáticas, de comunicación e inteligencia artificial; lo que significan, cambios culturales y de comportamiento de todos los funcionarios públicos y la nueva manera de cómo los ciudadanos ya no necesitan estar físicamente en alguna oficina para realizar sus trámites.

Salirrosas, Guerra, Tuesta & Álvarez (2022) La importancia del gobierno digital es uno de los aspectos que se toman para la modernización de las instituciones públicas y ambas están estrechamente interrelacionadas; y estas afines con las tecnologías de la información y comunicaciones. El gobierno debe de comprender que es el único responsable de los cambios y reformas en el Perú. Se debe de fomentar que los ciudadanos conozcan de las bondades que ofrece el gobierno digital y que utilicen los aplicativos a su servicio.

Fernández, Fernández, Hidalgo, Aliaga & Fuster-Guillén et al (2023) también manifiestan: la actitud de los ciudadanos y funcionarios públicos determinó la aceptación hacia las tecnologías; sin embargo, los gobiernos siguen presentado dificultades para la solución de problemas. Se busca que el gobierno digital sea un soporte para el desarrollo de procesos, teniendo en cuenta plataformas basadas en inteligencia artificial.

Distel & Lindgren (2019) comienzan a hablar de que los ciudadanos hacen uso de los servicios públicos digitales, como parte de un gobierno electrónico, siendo el ciudadano una entidad heterogénea, multifacética y multidimensional.

Becker, Niehaves, Bergener & Räckers (2023), manifiestan que: aun luego de la implementación de los sistemas informáticos post pandemia existe una brecha digital, básicamente en las personas de la tercera edad, sin empleo o en los lugares donde todavía no se cuenta con una señal estable de internet. Se ha analizado los servicios y su relación: del comercio electrónico, internet, sistemas para información y cómo influye en la implementación del gobierno digital.

También Hertzum (2022) concluyó que: la información de los gobiernos cada vez, es más frecuente que sea entregada en línea por medios digitales, se analiza el comportamiento informativo del gobierno digital que tiene que ver con el comportamiento informativo en otros medios, el primero se emplea para solucionar problemas simples y el segundo para problemas más complejos e inter personales.

Salirrosas, Guerra, Tuesta & Álvarez (2022), concluyeron que las tecnologías de la información y la comunicación están estrechamente ligadas a la modernización del estado y el gobierno digital; de igual manera la entidad pública, el gobierno digital y modernización están vinculadas; dependiendo de cada una de ellas entre sí, para el logro de los objetivos que es tener servicio de calidad a los ciudadanos y a los cuales puedan acceder no necesariamente con su presencia física.

En Brasil desde el año 1990, se viene implementando la transformación digital, con el uso de tecnologías de la información, que ayudan en las decisiones judiciales y al igual que Perú durante la pandemia comenzaron a utilizar la videoconferencia, teniendo un salto tecnológico de diez años en 5 meses, garantizando los trámites judiciales con la utilización de la inteligencia artificial, siendo una ayuda para procesos judiciales similares uniformizando las decisiones, pero teniendo en cuenta los casos particulares. En el país todavía no se cuenta con esta tecnología artificial que asista a los jueces, sin embargo, ya hay iniciativas sobre el tema. (Silva &

Braz, 2022).

De otro lado, Silva & Braz et al (2022), manifiesta que, en la actualidad hay un debate sobre los beneficios y riesgos de la inteligencia artificial, habiendo establecido el poder judicial de Brasil un reglamento que adopta la carta ética europea, para regular su empleo. En el Perú se ha establecido una normativa del Poder Judicial, a través del consejo ejecutivo para el uso de la tecnología de la comunicación e información, faltando todavía mucho camino por recorrer debido a que cada día la tecnología va avanzando y necesitamos estar en permanente actualización.

También Díaz (2021) precisa que el rediseño del proceso de documentos físicos a una mesa de partes digital nos permite la implementación del expediente judicial electrónico, provocando un gran cambio dentro de las CSJ, permitiendo que los procesos sean más transparentes y rápidos buscando lograr una justicia oportuna y con acceso a todos los ciudadanos. Estas condiciones fueron de suma importancia durante la pandemia, para que el sistema de justicia siguiera funcionando sin la necesidad de la presencia física. Todo esto forma parte de la modernización del estado y la aplicación del gobierno digital.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

El trabajo de investigación se realizó con un enfoque cualitativo y el tipo de investigación básica, en la que se describe las características de cómo se implementó la modernización del Estado, gobierno digital y el grado de influencia que ha tenido en la gestión de la administración de una CSJ; en el plano práctico se analizó cómo estos sistemas agilizaron las gestiones de los trabajadores en la institución.

A partir del punto de vista teórico, se recopiló información que ha permitido explicar la temática de la investigación, la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ. Teniendo como objetivo conocer la relación entre las dos categorías, es decir se tiene una investigación de tipo correlacional.

Se buscó conocer la dificultad, analizar, describir, observar y proponer información viable que responda a la dificultad encontrada. Se buscó determinar la naturaleza que determinó el problema, determinado sus manifestaciones (Martínez, 2002), haciendo referencia a un estudio cualitativo.

Es holística porque analiza el todo del proceso, desde el trabajo administrativo de desarrollar aplicativos informáticos y como ayudó esto a la labor jurisdiccional y la administración de justicia. Es naturalista porque analizó el tema de estudio en su contexto y en el ambiente donde el personal realiza su labor diaria, analizándose su desarrollo tal y como indican los participantes que sucedió, no habiendo ocurrido ninguna manipulación de la realidad, siendo de interés las relaciones entre el área administrativa y jurisdiccional.

El estudio y la recolección de la información se ha realizado a través de la técnica de la entrevista semi estructurada de 20 preguntas y el instrumento utilizado fue la guía de la entrevista.

3.1.2 Diseño de la Investigación:

La investigación se realizó en el contexto de la emergencia sanitaria que vivió el país entre los años 2020 y 2022.

Se busca que desde lo teórico dar respuesta a la información encontrada, construyendo la investigación desde la experiencia y el conocimiento; llegando a un nivel deductivo (Fuentes-doria et al., 2020). Siendo el estudio de teoría fundamentada, debido a que se realizaron entrevistas en donde se pudieron hallar los datos para el desarrollo de la tesis y como los participantes percibían los acontecimientos del desarrollo de la administración de justicia durante la pandemia.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Las categorías de la investigación son: modernización del Estado, sus sub categorías capacitación a los usuarios, digitalización y digitación, y Interoperabilidad; y la segunda categoría gobierno digital y sus sub categorías aplicativos informáticos, internet de banda ancha y seguridad de la información.

La unidad de medida es una Corte Superior de Justicia del Perú y el contexto es entre los años 2020 y 2022.

Se puede observar que el título de la investigación cumple con los criterios metodológicos para el proceso de investigación.

El documento se desarrolla en la línea de investigación desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social, y en la línea de investigación específica reforma y modernización del Estado.

La matriz de categorización está ubicada en los anexos.

Definición conceptual

Modernización del Estado: Es la transformación de comportamientos, aptitudes y la aceleración del proceso de simplificación de procedimientos administrativos y funcionales, con el fin de hacerlos compatibles con la nueva realidad luego de la pandemia (Gobierno del Perú, 2013).

Gobierno digital: Durante y luego de la pandemia el gobierno peruano y las instituciones impulsaron procesos administrativos como una estrategia para que no se detengan el trámite documentario; incrementar la eficiencia y eficacia, implementando operaciones por medios digitales, haciéndolos más transparentes y disminuyendo los tiempos de inversión y además se pudieran presentar las 24 horas del día, pudiéndolo realizar desde sus oficinas o viviendas, siendo estos aspectos parte de la modernización de las instituciones públicas. (Navarro et al., 2022).

Definición operacional

Modernización del Estado: se busca analizar si las políticas públicas implementadas facilitan la implementación de gobierno digital en las instituciones públicas.

Gobierno digital: con la aplicación de tecnologías informáticas y la aptitud de los trabajadores se busca analizar si el Estado se ha vuelto más ágil, eficiente y eficaz, en brindar los servicios a los ciudadanos

Escala de medición: será ordinal.

3.3. Escenario de estudio

La exploración se desarrolló en una CSJ, con la participación del personal jurisdiccional, administrativo y justiciables; comprendiendo la investigación entre marzo de 2020 y octubre de 2022.

El contenido de la investigación se aprecia desde un punto social, (Stigaci, 2022).

3.4. Participantes

La muestra se estableció de una manera no probabilística por conveniencia y se tomó 20 usuarios que realizan trámites en la CSJ de Cajamarca, trabajadores jurisdiccionales, administrativos, personal técnicos especializados en la implementación de los sistemas informáticos y de comunicaciones, y justiciables. Siendo los participantes delimitados de acuerdo a la labor que realizan en la institución,

agrupándolos por este grado de semejanza. (Arias, 2006), se tendrá en cuenta la edad y el tiempo de servicio.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para realizar el análisis de las categorías se utilizó la técnica de la entrevista semi estructurada de 20 preguntas, que se realizaron en forma presencial o telefónica, recopilando la información de acuerdo a la percepción de los entrevistados (Hernández, 2018).

El instrumento, fue la guía de la entrevista realizada a los trabajadores jurisdiccionales, administrativos de la corte y justiciables que utilizan los sistemas de las tecnologías informáticas y de comunicación, de la corte superior.

Para que se puedan aplicar los instrumentos se contó con la confiabilidad y validez, esta última por el juicio a cargo de tres profesionales expertos con grado similar o superior al estudiado, quienes emitieron un juicio del instrumento. Dos expertos en tecnologías de la información y comunicación y un experto en el trámite administrativo y utilización de los sistemas informáticos manejados en la corte.

3.6. Procedimiento

Primero, se analizó la teoría de las dos categorías, modernización del Estado y gobierno digital. En segundo lugar, se validaron los instrumentos por expertos y antes de realizar la entrevista se hizo una orientación a los entrevistados de la aplicación del instrumento, para luego desarrollar la guía de la entrevista semi estructurada y recolectar la información, de acuerdo a las dos categorías de estudio, teniendo en cuenta la disposición de los participantes. Y teniendo en consideración si pertenecen a la corte superior o realiza trámites en ella. Para la categoría modernización del Estado, se utilizaron 08 preguntas, para la variable gobierno digital 07 preguntas y para ver el impacto en los ciudadanos 06 preguntas.

3.7. Rigor científico

La investigación fue coherente con las categorías de análisis y sus presunciones, teniendo en cuenta el análisis de los resultados, una interlocución transparente y sería para justificar la calidad de la investigación científica o artículos científicos, justificando la calidad académica ante la sociedad. Es muy importante el compromiso y la ética social (Arias & Giraldo, 2021).

Con la entrevista semi estructurada desarrollada, se ha planteado una guía de preguntas que se han realizado en forma presencial y en algunos casos vía telefónica, para luego desarrollarse la interpretación de los diálogos sostenido con cada uno de los entrevistados, lográndose resultados para conocer la relación entre la modernización del Estado y el gobierno digital.

3.8. Método de análisis de la información.

El registro de la información diaria y el análisis de los datos establece la credibilidad de la investigación. El análisis fue de tipo correlacional. Realizado la recolección de datos mediante el instrumento seleccionado, se comparó con los objetivos establecidos en el trabajo de tesis. El análisis de datos fue de tipo inductivo, analizando cada guía de entrevista en forma independiente, agrupando luego los datos similares, lo que nos permite tener una base para el análisis del problema general a tratar. (Hernández, 2018).

Bernal (2010) indica que, realizando una triangulación de los datos obtenidos, analizándolos y comparándolos con los datos obtenidos en otras investigaciones, aportando la fiabilidad e importancia de los resultados de discusión y conclusiones, lo que permitió analizar los objetivos planteados. Para el análisis se tuvo la ayuda de programas como el Excel.

3.9. Aspectos éticos

La investigación fue conducida en forma legal, con respeto a los derechos humanos de los participantes, éticamente y todo el actuar del investigador fue con honestidad, compartiendo sus resultados y conocimientos, en busca siempre de la verdad (Hernández, 2018, p. 27).

La investigación se desarrolló de acuerdo a la RCU N° 0340-2021/UCV – Código de ética en investigación UCV. Considerando además las normas APA, estableciendo el derecho de autor.

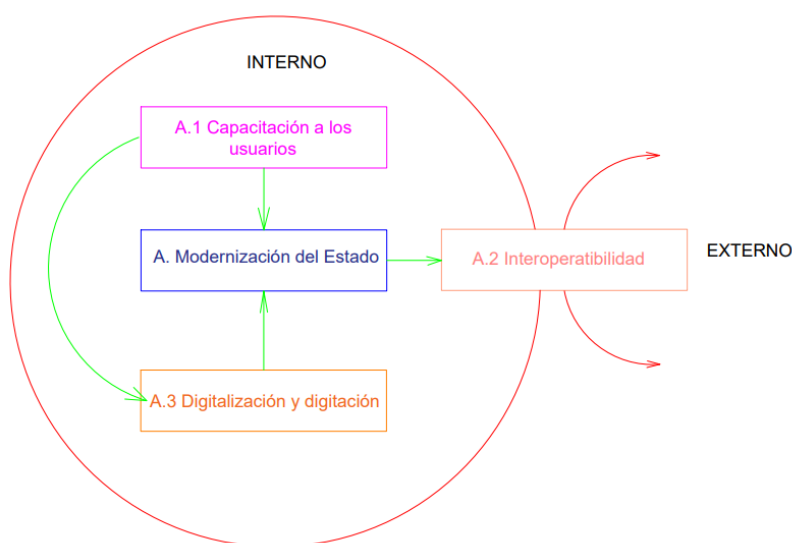
IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

- Luego de realizadas las entrevistas semi estructurada de acuerdo a la guía de preguntas a trabajadores jurisdiccionales, administrativos, personal técnico especializados en la implementación de los sistemas informáticos y de comunicaciones y usuarios; se obtuvieron las respuestas, comentarios u opiniones, desde la perspectiva de cada uno de ellos, las cuales fueron interpretadas y categorizadas, para verificar si los datos obtenidos reflejan los objetivos planteados.

De acuerdo al objetivo general de analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ entre los años 2020 y 2022; y el primer objetivo específico, que es caracterizar la implementación del gobierno digital en una CSJ, se tiene:

Figura 1.

Objetivo específico 1: categoría y subcategoría



- Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar brindando el servicio de justicia, el total de las personas entrevistadas lo opinan así; el primer paso para restablecer el servicio de justicia fue que se crearon correos gmail, a través del cual la policía, ministerio público, abogados y justiciables pudieran tramitar sus documentos y seguidamente se comenzó con el

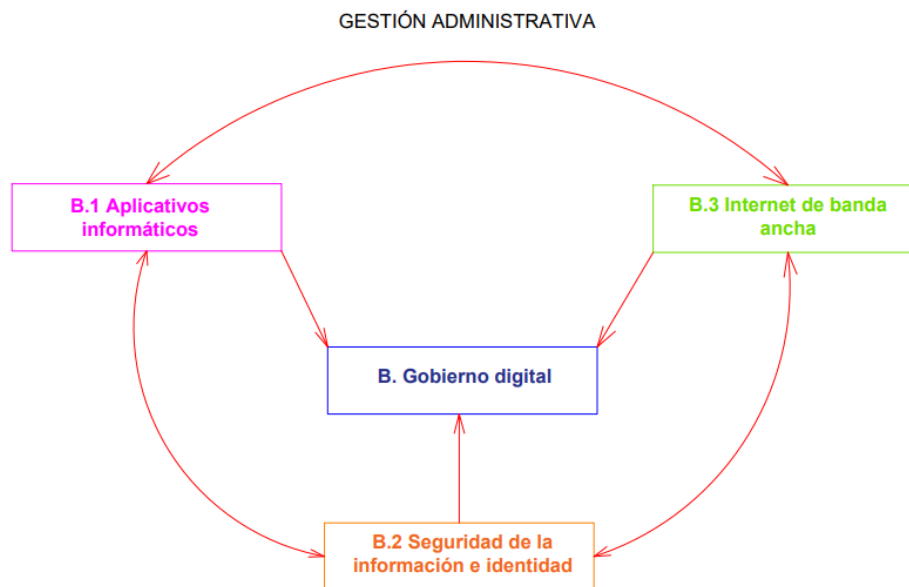
proceso de digitalización. Antes de la pandemia no se contaba con un sistema para trabajar remotamente o para hacer actividades desde casa y esto el Poder Judicial del Perú, lo implementó en tres meses; mejorando la relación con los litigantes y justiciables. Esto coincide con lo señalado por Palencia (2023) de la universidad Simón Bolívar de Colombia, quien manifiesta que se cuentan con sistemas y elementos apropiados para el desarrollo de la labor jurisdiccional y que esto les permitió afrontar la pandemia minimizando su impacto en la administración de justicia. Rommel (2020) nos indica, en esta nueva normalidad nos ha enseñado a utilizar las herramientas de comunicaciones y de computación en los tres niveles de gobierno y el sector privado, estando de acuerdo a lo acotado en la presente investigación. Navarro (2022), indica que se implementaron en los Estados sistemas informáticos de tal manera que los servicios brindados no se vieran detenidos, coincidiendo con lo encontrado en la investigación.

- Con estos sistemas informáticos se han agilizado los trámites documentarios y se ha logrado de alguna forma reducir los plazos, es algo positivo que trajo la pandemia. El Poder Judicial ya había iniciado antes de la pandemia la transformación digital; sin embargo, con ella los procesos se aceleraron. El aplicativo que más solicitan que se continúe utilizando los implicados son las audiencias virtuales. Todos los aplicativos descritos se encuentran funcionando en cada una de las 24 sedes de la CSJ y existe buenas sensaciones por parte de los justiciables al haberse brindado una mejor a administración de justicia.
- Los justiciables consideran que se necesita por parte de los trabajadores jurisdiccionales tener una mejor empatía para poder atenderles mediante el aplicativo el juez te escucha. Este aplicativo es el que más malestar ha causado en los justiciables, seguido de cuando la red de comunicaciones se suspende o no hay servicio.

Dentro del objetivo específico de determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una CSJ, tenemos:

Figura 2.

Objetivo específico 2: categoría y subcategoría



- Los usuarios pueden acceder a la información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos que se encuentran en la página web de la institución, desde cualquier lugar donde se encuentren, puede ser a través de un celular, una Tablet, una computadora personal o un computador de escritorio; sin embargo, hay procesos reservados como: procesos penales, de menores de edad, trata de personas y en algunos casos de corrupción de funcionarios, que no pueden ser vistos, esta categoría es dada luego de la evaluación del expediente por parte de los secretarios judiciales. En estos aplicativos los litigantes en tiempo real pueden saber cuándo los secretarios descargan las resoluciones. Hay quienes no saben utilizar o desconocen el uso de los aplicativos, teniendo en cuenta que nos encontramos en una zona con una población rural significativa y en muchos lugares no cuenta con internet. Alegre & Padilla (2023) indican que se deben realizar una campaña para que los ciudadanos conozcan las herramientas y las utilicen, para tramitar servicios desde cualquier lugar donde se encuentre o que tengan acceso a un aplicativo móvil o tabletas; Fuentes (2021) indica, no podemos pensar que todos tienen internet en sus casas o en el celular. Estas apreciaciones coinciden con lo descrito.

- Los sistemas informáticos o servicios digitales que se mejoraron o implementaron durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia, han sido:
 - Correo electrónico gmail.
 - VPN, es una red privada de conexión entre dispositivos a través de internet.
 - Mesa de partes electrónicas.
 - SINOE, sistema de notificaciones electrónicas.
 - Videoconferencias con el google meet.
 - Juez te escucha
 - SICAPE, registro de asistencia de trabajadores.
 - Casillas electrónicas.
 - Sistema de gestión administrativa.
 - SIJ; sistema integrado judicial (se puede ver cuánto es la producción de un juez y de los secretarios).
 - REMAJU, remate electrónico judicial.
 - Edicto judicial electrónico.
 - Requisitorias electrónicas.
 - Boletines electrónicos.
 - Control virtual penal
 - Sistema de verificación de expedientes.
 - Chatbot, es un software basado en inteligencia artificial capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz.

Se ha creído por conveniente describir los aplicativos informáticos mejorados o implementados en la pandemia, debido a que no todos los justiciables y trabajadores tienen conocimiento de todos los aplicativos, sino tienen una expertis de cada aplicativo en el manejo de acuerdo al área donde trabajan. A pesar de que los entrevistados indicaron que en la institución no se contaban todavía con alguna aplicación de inteligencia artificial, se ha podido encontrar que ya se tiene inicios de la implementación de la inteligencia artificial con el aplicativo Chatbot que interactúan con las personas que ingresan a este aplicativo. De acuerdo

a Rommel (2020), nos indica que ya se tiene antecedentes de la aplicación de la inteligencia artificial en otros países con el desarrollo de los algoritmos como COMPAS en los Estados Unidos, Smart Courts en China, PROMETEA en Argentina y PRETORIA en Colombia. Es importante que nuestro país comience a utilizar la inteligencia artificial para ayudar a los jueces y personas en la toma de decisiones, debido a que nos puede hacer recordar ítem que se pueden escapar a nuestra memoria.

Vargas (2021) indica, con la pandemia del Covid 19 se tuvieron que adaptar los sistemas administrativos dentro del Poder Judicial, se apertura la mesa de partes virtuales y las audiencias de los procesos judiciales se realizaron vía zoom, dejando atrás la presencialidad. Díaz (2021) manifiesta, el rediseño del proceso de documentos físicos a una mesa de partes digital nos permite la implementación del expediente judicial electrónico. Se describen algunos de los aplicativos indicados en la investigación. Estos aplicativos implementados durante la pandemia le han ahorrado tiempo y recursos económicos a los abogados y las partes litigantes, pero han aumentado los gastos en papel y tóner a la CSJ. Las audiencias virtuales se pueden realizar desde cualquier parte del planeta y se disminuyen los costos de traslado y trámites documentarios en forma presencial; en la actualidad el 90 % de audiencia se realizan en forma virtual. Navarro (2022) indica que se han disminuido los tiempos de inversión, estando de acuerdo con la investigación, pero no hace referencia al incremento de costo para la CSJ. En la página web de la institución se cuenta con los enlaces para ingresar al canal público de you tube, donde están los videos tutoriales de los aplicativos informáticos, los cuales son fáciles y sencillos de entender.

Esta nueva normalidad en la labor de los trabajadores judiciales ha conllevado a una saturación de escritos y demandas, quienes ahora además tienen que imprimir los documentos, lo que está ocasionando un mayor gasto en papel y tinta para la institución y mayor trabajo para los secretarios.

De acuerdo al instrumento utilizado el 10% de los entrevistados manifestaron no conocer la modernización del Estado ni el gobierno digital; sin embargo,

en forma práctica aplican estos conceptos en su labor diaria.

- Los sistemas informáticos son seguros debido a que cuenta con el respaldo de certificados digitales, claves de usuario, firmas digitales y se tiene una auditoría de seguridad en forma periódica. Al inicio de la aplicación de las audiencias virtuales se tuvieron algunos incidentes como el ingreso de personas que no formaban parte de las audiencias; sin embargo, esto ya ha sido corregido. Esto mismo menciona Rommel (2020), donde indica que los protocolos de seguridad y confidencialidad, debería realizarse teniendo en cuenta el DS 1412; la gerencia de informática cuenta con el respaldo de un área de seguridad y a la fecha no se ha tenido ninguna incidencia de seguridad.
- Se ha tenido alguna incidencia en los aplicativos debido a que los abogados a veces han llenado mal los formatos y luego lo vuelven a ingresar, esto ha causado que haya problemas en los documentos que tramitan los secretarios de juzgado y se tenga que corregir.
- El inicio de la utilización de los aplicativos fue difícil y estresante para todos los trabajadores jurisdiccionales, administrativos y litigantes. Ha sido un aprendizaje, todo lo que se tenía que hacer manual, se tuvo que comenzar a hacer en forma digital, ocasionando un poco de resistencia de los trabajadores nombrados y mayores a 50 años. Este proceso de adaptación duró muy poco y se logró poner en marcha y continuar brindado el servicio de administración de justicia; en los tres primeros meses se contó con una mejor conexión y en 5 meses todos estuvieron adaptados a la nueva normalidad, para muchos un periodo largo, en la actualidad los trabajadores tienen una apreciación que los aplicativos son fáciles de utilizar.
- Los inconvenientes que se tuvieron durante la pandemia fueron: la saturación de la red debido a una sobrecarga de tráfico de información, caída de la red de internet no solo del Poder Judicial sino de toda Cajamarca; los justiciables no sabían cómo utilizar los dispositivos, no sabían cómo prender o apagar una cámara y el audio, no contaban con internet.

V CONCLUSIONES

Primera. Los aplicativos informáticos mejorados y desarrollados durante la pandemia permitieron continuar con el servicio de justicia y han tenido un grado de influencia significativo dentro del sistema de administración de justicia.

Segunda. La implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia ha contribuido al desarrollo de la modernización del Estado, buscando la eficacia y eficiencia en los procesos judiciales.

Tercera. Los aplicativos informáticos han impactado en la gestión de la administración y en la labor de todos los colaboradores de la CSJ; agilizando las gestiones, logrando una mejor transparencia y acceso a la información.

Cuarta. La aplicación de los sistemas informáticos mejorados o implementados durante la pandemia, en un inicio significó algo estresante para todos los trabajadores; que, con asistencia técnica, capacitación y manejo diarios en forma práctica se fue superando.

Quinta. Los trabajadores, abogados y usuarios mayores de 50 años han tenido una mayor dificultad en el manejo de los sistemas informáticos y se debería de realizar un acompañamiento técnico en forma periódica.

Sexta. Los justiciables y población en general han aceptado y están de acuerdo con los aplicativos informáticos y desean que sistemas como la mesa de partes electrónica, sistemas de audiencias virtuales y otros, continúen en esta nueva normalidad.

Séptima. Los sistemas informáticos tienen un sistema de respaldo de seguridad de la gerencia de informática, que nos brinda la seguridad para realizar las transacciones en línea con el respaldo de certificados digitales, claves de usuario, firmas digitales y Firewall; sin embargo, existe la posibilidad de alguna vulnerabilidad. A la fecha no se ha producido ningún incidente que haya tenido que ver con la seguridad de los archivos o información. Además, en forma periódica el Poder Judicial cuenta con auditorías de seguridad.

Octava. Todo cambio significa una situación de aprendizaje y en la corte superior existió un porcentaje menor al 3% del personal nombrado y personas mayores a 50 años que han sido resistente al cambio de la

implementación de los sistemas informáticos durante la pandemia. Vuchkovski, Zalaznik, Mitreĝa & Pfajfar (2023), nos indican que también habrá cambio en las habilidades de los trabajadores; en esta apreciación estamos de acuerdo debido a que permite que el personal esté actualizado y acorde a los avances tecnológicos, desarrollando sus habilidades.

VI RECOMENDACIONES

A la Presidencia de Corte:

Primera. En un órgano jurisdiccional durante el trabajo remoto en la pandemia y aplicando los sistemas informáticos se ha logrado que se aumente su producción judicial respecto a la presencialidad, se debería de realizar una investigación de cómo se llevó el trabajo remoto, las condiciones y si se podría aplicar a otros órganos jurisdiccionales, que irá en beneficio de la población.

Segunda. Hacer una plataforma de trámite documentario integrado con instituciones como el ministerio público, defensoría pública, policía, INPE, la RENIEC y la SUNARP.

A la gerencia de administración distrital de la CSJ:

Tercera. Se debe seguir brindando capacitación a los trabajadores y al personal nuevo que ingresa a la institución de acuerdo a la mejora de cada sistema informático y actualizando los videos tutoriales. Así como a la población, abogados y justiciables.

Cuarta. Se debe implementar equipos informáticos en áreas públicas en las sedes de la CSJ para que los justiciables y usuarios puedan realizar el seguimiento de sus procesos y disminuir el cierre de brechas en personas que no tienen acceso al internet o equipos informáticos, teniendo en cuenta que nos encontramos en una región donde hay preponderancia considerable de población rural donde en muchos de los casos no llega el internet.

REFERENCIAS

- Alarcón Peña, A. (2021). Administración de justicia en tiempos de pandemia. *Prolegómenos. Derechos y Valores*, XXIV(47), 7–9. DOI: <https://doi.org/10.18359/prole.5707>
- Alegre, L. R. R., & Padilla, R. D. P. L. (2023). Digital government, state modernization and citizen service. considerations in a digital government strategy in peru. [GOBIERNO DIGITAL, MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y SERVICIO AL CIUDADANO Consideraciones en una estrategia de gobierno digital en Perú] *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional De Cultura*, 10 doi:10.37467/revvisual.v10.4567.
- Arias, M., & Giraldo, C. (2021). Rigor científico. *Investigación y Educación En Enfermería*, 29(3), 500–514. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_l_h/capitulo4.pdf
- Atalaya, Darwin; Tarazona, I. (2018). Identificación de factores críticos para la implementación exitosa del Gobierno Digital en el Perú desde la perspectiva de actores relacionados al Poder Ejecutivo.
- Barrios, E. (2021). PLAN DE GOBIERNO 2021-2022.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación para administración, economía y ciencias sociales. Bogotá, Colombia: Editorial PEARSON. Recuperado de <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/82670>
- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., & Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista De Ciencias Sociales*, 28, 290-301. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i.38164>.
- Cedeño, V. (2016). *Análisis de la aplicación de las TICS en el proceso de aprendizaje*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/202>
- CEPLAN. (2022). Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050. Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. www.gob.pe
- Cerdá Meseguer, J. I. (2020). The modernisation and digital transformation of the administration of justice: The role of the general council of the judiciary. [La modernización y transformación digital de la Administración de Justicia:

- El papel del Consejo General del Poder Judicial] *Revista De Internet, Derecho y Política*, (31) doi:10.7238/IDP.V0I31.3239.
- Cerdá Meseguer, J. I. (2022). The modernization of justice in Spain: Pending objectives and future challenges. [La modernización de la justicia en España: objetivos pendientes y retos futuros] *Revista d'Estudis Autònomicos i Federals*, 35, 343-377. doi:10.2436/20.8080.01.89.
- Cerdá Meseguer, J. I. (2020). The modernisation and digital transformation of the administration of justice: The role of the general council of the judiciary. [La modernización y transformación digital de la Administración de Justicia: El papel del Consejo General del Poder Judicial] *Revista De Internet, Derecho y Política*, (31) doi:10.7238/IDP.V0I31.3239.
- Chamorro González, J. M. (2022). Transparencia y buen gobierno. Una visión desde el poder judicial. *Revista Española de La Transparencia*, 15, 63–77. <https://doi.org/10.51915/ret.248>
- Chiclla, M. (2022). “Gobierno digital y su influencia en la gestión de la municipalidad provincial de Lucanas Puquio, año 2021.” 0–2.
- Chocobar, M. (2019). fácil?: La secretaria de Gobierno Digital busca que la gente entienda el impacto positivo de la implementación de diversas herramientas. 1–3.
- Cieza, J. (2022). simplificación administrativa y la calidad del servicio en una sede del poder judicial de Lima 2022. In Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- CONFIEP, & POLLAROLO GIGLIO, P. (2023). MODERNIZACION DEL ESTADO Agenda pendiente de reformas en el Perú. “Advocating for Economic Reform in Peru,” 12. www.confiep.org.pe
- Cosuillo, S. G. (2022). Gobierno digital y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Tarma - Junín en el periodo 2019-2020.
- Coronel Gómez, M. C. (2019). Estudio de la utilización de las TIC en la administración de justicia de la ciudad de Guayaquil. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 9(2), 1-12. Recuperado a partir de <http://34.222.126.191/index.php/rnv/article/view/211>
- Cuya, M., & Bayona-OArias, M., & Giraldo, C. (2021). Rigor científico. *Investigación y Educación En Enfermería*, 29(3), 500–514.

- http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lco/garcia_l_h/capitulo4.pdf 20.
- Cuya, M., & Bayona-Oré, S. (2022). *From E-government to digital transformation: Leadership* doi:10.1007/978-981-16-2380-6_13 Retrieved from www.scopus.com.
- da Silva Dantas, F. W., & Braz, G. F. (2022). Artificial intelligence in brazilian judicial branch. [Inteligência Artificial no Poder Judiciário Brasileiro] *Revista Juridica Portucalense*, 2(Special Issue), 51-76. doi:10.34625/issn.2183-2705(ne2v2)2022.ic-04.
- Espinoza Palo, A. B. (2022). El avance en la implementación de políticas públicas de digitalización en el Poder Judicial: Los sistemas de procesos digitales en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.
- Fernández, L. Á. V., Fernández, Y. J. O., Hidalgo, C. V. S., Aliaga, J. C. C., & Fuster-Guillén, D. (2023). E-GOVERNMENT AND ITS DEVELOPMENT IN THE REGION: CHALLENGES. [O E-GOVERNO E SEU DESENVOLVIMENTO NA REGIÃO: DESAFIOS; EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y SU DESARROLLO EN LA REGIÓN: DESAFÍOS] *International Journal of Professional Business Review*, 8(1) doi:10.26668/businessreview/2023.v8i1.939.
- Figuroa Gutarra, E. (2022). Transformación digital y pandemia: nuevos paradigmas. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 14(17), 25-53. <https://doi.org/10.35292/ropj.v14i17.570>
- Fuentes-doria, D. D., Toscano-hernández, A. E., & Malvaceda-espinoza, E. (2020). Metodología de la investigacion.
- Fuentes, C. (2021). Récord en la página web. 2–9.
- García Estrella, C. W. (2021). Gobierno digital y acceso a la información pública en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020. In *Psikologi Perkembangan* (Vol. 0). <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>
- Guerrero Barreto, D. R. (2022). Un sistema de control casero en el Poder Judicial peruano. *Revista Oficial Del Poder Judicial*, 14(17), 119-139.

- <https://doi.org/10.35292/ropj.v14i17.572>.
- Ghiggo, B., & Gilberto, F. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública : Revisión sistemática.
- Ghiggo, B., Gilberto, F., Uribe-Hernández, Cecilia, Y., Revilla, C., Adolfo, . . . Mercedes, J. (2022). Modernization of the state in public management: Systematic review. [Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática] *Revista De Ciencias Sociales*, 28(ESPECIAL 5), 290-301. doi:10.31876/rcs.v28i.38164.
- Gobierno del Perú. (2013). de la Gestión Pública D . S . N ° 004-2013-PCM.
- Gobierno del Perú. (2020). 6 MODERNIZACIÓN GESTIÓN PÚBLICA.pdf.
- Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández-Metodología%20de%20la%20investigaci3n.pdf)
- Hertzum, M. (2022). Citizens' information behavior in relation to electronic-government services: A systematic review. *Journal of Documentation*, 78(6), 1437-1456. doi:10.1108/JD-10-2021-0212.
- Ignacio, J., & Meseguer, C. (2020). La modernización y transformación digital de la Administración de Justicia : el papel del Consejo General del Poder Judicial. 31, 1–12.
- Leon Alaya, J. E. (2022). *Escuela de posgrado*. 0–2.
- Muñoz, H. (2004). El presupuesto en un protocolo de investigación. *Revista Salud Pública y Nutrición, Número esp*, 21–23. <http://www.respyn.uanl.mx/especiales/ee-8-2004/05.pdf>
- Navarro, S., Sobeida, L., Panduro, T., Alfredo, J., & Becerra, Á. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas : revisión sistemática de literatura Guerra Chacón , Alfonso Mauro **. *Revista*.
- Orth, P., Piller, G., & Rothlauf, F. (2021). How companies develop a culture for digital innovation: A multiple-case study doi:10.1007/978-3-030-87205-2_15 Retrieved from www.scopus.com.
- Palomino, J. (2021). Interoperabilidad en el registro de las requisitorias dentro de la modernización del Poder Judicial en el Perú, 2021 TESIS. In

- Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- Paredes, J. S. (2020). PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales : Caso expediente judicial electrónico Lima – Perú. 0–2.
- Poder Judicial del Perú (2022). <https://www.gob.pe/institucion/pj/noticias/643521-este-miercoles-24-se-inaugura-feria-tecnologica-justicia-digital-en-iberoamerica-con-participacion-de-varios-paises>
- Rodriguez, Rolando; López, R. (2023). Visión de Gobierno Digital, modernización del Estado y atención al ciudadano.pdf (pp. 1–19).
- Rodríguez Román, R. (2021). Gobierno digital en los gobiernos locales en América Latina. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA, 6(11), 163–179. Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA
- Rommel, I. (2020). Poder Judicial incidirá en la Transformación Digital. 3–5.
- Salirrosas Navarro, L. S., Guerra Chacón, A. M., Tuesta Panduro, J. A., & Álvarez Becerra, R. (2022). Digital government and modernization in peruvian public entities: A systematic review of the literature. [Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura] Revista Venezolana De Gerencia, 27(100), 1376-1389. doi:10.52080/rvgluz.27.100.6.
- Stigaci, D. E. L. A. I. (2022). Preguntas y Respuestas ¿ Qué se entiende por escenario del. 1–5.
- Vargas, H. V. (2022). Transformación digital y gestión administrativa de la Unidad de Gestión de Despacho Judicial del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2020 TESIS. In Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>
- ré, S. (2022). From E-government to digital transformation: Leadership doi:10.1007/978-981-16-2380-6_13 Retrieved from www.scopus.com.
- Vargas, H. V. (2022). Transformación digital y gestión administrativa de la Unidad de Gestión de Despacho Judicial del Consejo Ejecutivo del Poder Judicial, 2020 TESIS. In *Universidad César Vallejo*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76522>

Vuchkovski, D., Zalaznik, M., Mitreža, M., & Pfajfar, G. (2023). A look at the future of work: The digital transformation of teams from conventional to virtual. *Journal of Business Research*, 163 doi: :10.1016/j.jbusres.2023.113912.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE MATRIZ DE CATEGORIZACION

| Problema general | Objetivo general | Definición conceptual | Categoría | Sub categorías | Códigos |
|--|--|---|------------------------------|--|---|
| ¿Cómo se desarrolló la modernización del Estado y gobierno digital en una Corte Superior de Justicia entre los años 2020 y 2022? | Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ entre los años 2020 y 2022 | Es la transformación de comportamientos, aptitudes y la aceleración del proceso de simplificación de procedimientos administrativos y funcionales con el fin de hacerlos compatibles con la nueva realidad luego de la pandemia (Gobierno del Perú, 2013). | A. Modernización del Estado. | A.1 Capacitación a los usuarios. | - Videos tutoriales. |
| | | | | A.2 Interoperabilidad. | - Sistemas operativos compatibles. |
| | | | | A.3 Digitalización y digitación. | - Documentos editables. |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | | Categoría | Sub categorías | |
| ¿Cuáles fueron las características de la implementación del gobierno digital en una CSJ ? | Caracterizar la implementación del gobierno digital en una CSJ | Durante y luego de la pandemia el gobierno peruano y las instituciones impulsaron procesos administrativos como una estrategia para que no se detengan el trámite documentario; incrementar la eficiencia y eficacia, implementando operaciones por medios digitales, haciéndolos más transparentes y disminuyendo los tiempos de inversión y además se | B. Gobierno digital. | B.1 Aplicativos informáticos. | - Amigables y con asistencia técnica. |
| ¿Cuál fue el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la | Determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en | | | B.2 Seguridad de la información e identidad. | - Auditorías periódicas de seguridad y certificados de seguridad. |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|--|------------------------------|---------------------------------------|
| gestión administrativa de una CSJ.? | la gestión administrativa de una CSJ. | pudieran presentar las 24 horas del día, pudiéndolo realizar desde sus oficinas o viviendas, siendo estos aspectos parte de la modernización de las instituciones públicas. (Navarro et al., 2022). | | B.3 Internet de banda ancha. | - Acceso a los sistemas informáticos. |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---|--|------------------------------|---------------------------------------|

ANEXO 2: MATRIZ DE MATRIZ DE CATEGORIZACION - Identificación de guía de preguntas

| Problema general | Objetivo general | Categoría | Guía de preguntas |
|--|--|--------------------------------|---|
| ¿Cómo se desarrolló la modernización del Estado y gobierno digital en una Corte Superior de Justicia entre los años 2020 y 2022? | Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ entre los años 2020 y 2022 | A. Modernización del Estado | 1. ¿Conoce el proceso de modernización del Estado? |
| | | | 2. ¿Cree usted que el personal de la CSJ está capacitado para la implementación de la modernización del Estado? |
| | | | 3. Desde su punto de vista, ¿Cuánto conoce la implementación del gobierno digital en la CSJ? |
| | | | 4. ¿Existe alguna aplicación informática, en otra entidad pública o privada, que desearía que se implemente en la CSJ? |
| | | | 5. ¿Qué acciones debería desarrollar la CSJCA para hacer los sistemas informáticos más inclusivos y accesibles a los usuarios? |
| Problemas específicos: | Objetivos específicos: | Categoría | Guía de preguntas |
| ¿Cuáles fueron las características de la implementación del gobierno digital en una CSJ ? | Caracterizar la implementación del gobierno digital en una CSJ | | 1. ¿Los usuarios puede acceder a la información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos de la CSJ? |
| | | | 2. ¿Cuáles son los sistemas informáticos o servicios digitales que se han implementado durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia? ¿tiene alguna participación en ellos? ¿Qué trámites en línea o vía web puede realizar?. |
| | | | 3. ¿Es seguro realizar trámites por los sistemas informáticos de la CSJ? |
| | | | 4. ¿Qué opina de la implementación de los aplicativos informáticos durante la pandemia? |

| | | | |
|--|--|---|---|
| | | B. Gobierno digital | 5. ¿Se cuenta con guías, tutoriales o videos sobre el uso de los aplicativos informáticos? ¿Los instructivos son fáciles de entender? |
| ¿Cuál fue el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una CSJ.? | Determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una CSJ. | | 6. ¿Estima pertinente que se hagan tutoriales o planes de capacitación de los sistemas informáticos implementados? |
| | | | 7.¿Cómo aprendió el manejo de los sistemas informáticos durante la pandemia? |
| | | | 8. ¿Existe resistencia a la nueva normalidad con la implementación de los aplicativos informáticos? |
| | | | 9. ¿Ha tenido inconvenientes para la utilización de los sistemas informáticos durante la pandemia? |
| | | | 10. ¿Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar con brindar el servicio de justicas? |
| | | | 11. ¿Le ahorra tiempo o recursos económicos los trámites en línea o vía internet que pueda realizar en los sistemas informáticos de la CSJ, al público usuario? |
| | | | 12. ¿Considera que los trámites a través de los sistema informáticos de la CSJCA agilizan las gestiones? |
| | | | 13. ¿Qué opinión tienen los ciudadanos del empleo de los aplicativos informáticos? |
| | | 14. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación a los aplicativos informáticos? | |
| 15. ¿Ha impactado la implementación de los sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones? | | | |

ANEXO 3 MATRIZ DE TRIANGULACIÓN – PARTICIPANTES

| PREGUNTA | A1. | A2. | A3. | A4. | A5. |
|---|--|---|---|--|--|
| OBJETIVO GENERAL: Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ entre los años 2020 y 2022 | | | | | |
| 1. ¿Conoce el proceso de modernización del Estado? | - Si conoce | - Si conoce | - Si conozco los 5 pilares y los tres ejes transversales | - Si, conoce | - Se ha tenido alcances de la modernización del Estado, pautas |
| 2. ¿Cree usted que el personal de la CSJ está capacitado para la implementación de la modernización del Estado? | - Aún nos falta. - Personal de la institución pública y personal nombrado es renuente a los cambios. - De 10 personas 4 o 3 son excelentes, 2 ó 3 regulares y el resto viene a pasar el tiempo a pasar el tiempo para el pago de sus remuneraciones. | - Algunos si otros no, hay un grupo más o menos grueso que se resisten al cambio. | - En un 80% , hay personas mayores que son un poco reaseas al tema tecnológico | - En forma parcial | - Lleva a un proceso a adecuar o entrenar a los usuarios , cada aplicativo se está mejorando y que cada vez que se actualiza hay que nuevamente capacitar. |
| 3. Desde su punto de vista, ¿Cuánto conoce la implementación del gobierno digital en la CSJ? | - Si conoce | - Conozco un 80% | - Como corte hemos dado grandes pasos, se han adecuado sistemas a nuestra realidad y se han propuesto varios sistemas para que el | - Se tiene una aplicación más administrativa, portales de transparencia, ahora es más palpable pero ya | -Se viene trabajando en forma pausada , estamos en un 30 % |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| | | | gobierno digital se implante en la CSJ. - Se pueden tener reportes de avances de metas | se ha estado dando desde años anteriores - Vamos hacia la transformación de la digitalización | |
| 4. ¿Existe alguna aplicación informática, en otra entidad pública o privada, que desearía que se implemente en la CSJ? | - Se tiene convenios con la SUNART, RENIEC, con lo que hay mayor seguridad y prestancia en el servicio de justicia | No he maneja sistemas de otra entidad pública, pero puede de almacenamiento de acceso | - Hacer una plataforma de tramite documentario integrado | - No se podría aplicar otro aplicativo informatic de otra institución | Se debería de realizar un análisis |
| 5. ¿Qué acciones debería desarrollar la CSJCA para hacer los sistemas informáticos más inclusivos y accesibles a los usuarios? | - Debe existir una comunicación abierta entre el trabajador y el usuario, nos debemos de adecuar a las necesidades de los usuarios, teniendo en cuenta el acceso geográfico y las costumbres de las personas y las zonas | - Capacitaciones, que se tenga un ambiente donde el personal pueda practicar - Y hacer una evaluación , le prestan más atención , practican más | - Colocar computadoras públicas a través de los cuales los ciudadanos pudieran acceder a los sistemas | - Se incluye mucho el termino amigable con el usuario | - Los lugares cuentan con internet energía eléctrica y - se realizó la itinerancia de la justicia con un camión itinerante |
| Objetivo Especifico 1: Caracterizar la implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia. | | | | | |
| 6. ¿Los usuarios | - Los usuarios si | | - Existe una | -Claro que si, a | - Sí, todos los |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|--|
| <p>puede acceder a la información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos de la CSJ?</p> | <p>pueden acceder a los servicios de justicia a través de los sistemas informáticos</p> <ul style="list-style-type: none"> - cualquier usuario puede ingresar con su número de expediente desde donde se encuentre se puede ver desde el celular. | <p>Está completamente seguro que si se puede se tiene información a través de los portales web</p> | <p>plataforma publica de consultas de expedientes judiciales que les permite a los usuarios revisar sus expedientes , no penales , por temas legales no se puede visualizar</p> | <p>través del portal web, pero hay procesos reversados a los que no se puede acceder</p> <ul style="list-style-type: none"> - Corrupción de funcionarios o casos penales -menores de edad o trata de personas | <p>sistemas informáticos te permite visualizar todos los expedientes de forma digital</p> |
| | | | | | |
| <p>7. ¿Cuáles son los sistemas informáticos o servicios digitales que se han implementado durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia? ¿tiene alguna participación en ellos? ¿Qué trámites en línea o vía web puede realizar?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sistema integrado judicial - Se puede ver cuánto produce un juez, un secretario - Si no realiza la producción se puede realizar una indagación de porque no está produciendo | <ul style="list-style-type: none"> - Mesa de partes electrónica -Demandas y escrito el sistema que más se ha utilizado - SINOE, se venía utilizando y en la actualidad se viene - Google meet, llevan a cabo la audiencia, penal u otro lugar. Es más amplio, no te solicita un equipo especializado como el policon, cualquier dispositivo móvil, tableb, celular, | <ul style="list-style-type: none"> - Se venía trabajando con el SINOE (sistema de notificaciones electrónicas) y con la pandemia se implementó la mesa de partes electrónicas para todas las especialidades a excepción de penal - Video conferencias con el Google meet, remates judiciales, edicto judicial electrónico, requisitorias electrónicas, boletines electrónicos | <ul style="list-style-type: none"> - Mesa de partes virtuales - se ha impulsado e uso del SINOE - Casillas electrónicas, hasta las 11.59 pm podemos recibir documentos - Juez te escucha desde oct 22 - Solicitud de antecedentes - Casillas electrónicas - Demanda de | <ul style="list-style-type: none"> - Trabajo remoto, se implementó el servicio de la VPN red privada que nos permite conectarnos desde la comodidad de la casa al computador que se encuentra a la oficina -La marcación de cada uno de los trabajadores para saber el tiempo de trabajo a través del SICAPE - Mesa de partes electrónica, para |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| | | <ul style="list-style-type: none"> - Policon es una red privada, hay que cumplir ciertos requisitos de Hardware | <ul style="list-style-type: none"> - SINOE, mesa de partes electrónica, REMAJU (remates judiciales), requisitorias electrónicas, el juez te escucha, - Participe en dos proyectos, mesa de partes para procesos penales y control virtual penal, los sentenciados tienen que acercarse a firmar mensualmente, se geo localizará el sentenciado, control mediante video llamada, validación de información | <ul style="list-style-type: none"> alimentos - Botón de pánico | <ul style="list-style-type: none"> los juzgados no penales - Mesa de partes virtual penal - Aplicativos de digitalización para cada uno del despacho - Se trabaja con la plataforma de Google que nos permite hacer las audiencias virtuales - Los magistrados, abogados y personas pueden comunicarse de forma digital, sin tener que trasladarse desde los lugares más lejanos. |
| 8. ¿Es seguro realizar trámites por los sistemas informáticos de la CSJ? | <ul style="list-style-type: none"> - Si se tiene la seguridad debida para poder brindar la atención correspondiente. | <ul style="list-style-type: none"> - Completamente estoy de acuerdo que son seguros, tenemos registro de todo lo que hace el usuario y todo lo que se hizo y no se hizo, donde se puede | <ul style="list-style-type: none"> - Si, afortunadamente la gerencia de informática tiene un área de seguridad, que nos brinda la seguridad, con certificados digitales, firewall. | <ul style="list-style-type: none"> - La gerencia de informática tiene un alto grado de seguridad en los aplicativos que manejan esta información, el sistema es | <ul style="list-style-type: none"> - todo trámite que se realiza por medio de la mesa de parte electrónica cuentan con bastante seguridad. |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|
| | | solicitar información de dicho movimiento podemos dar la respuesta a lo que se generó. | | <p>testeado y monitoreado: claves de usuarios, firmas digitales</p> <ul style="list-style-type: none"> - Son muy seguros los sistemas - Pero no hay nada seguro al 100 %, siempre hay la posibilidad de que algo pase. - Existe auditoria de seguridad en sus aplicativos. | |
| 9. ¿Qué opina de la implementación de los aplicativos informáticos durante la pandemia? | <p>- Definitivamente algo bueno, es un producto innovador, requiere actualización día a día de acuerdo a la necesidad.</p> <p>- En su mayoría es positivo la implementación de los sistemas informáticos.</p> | <p>- Fueron forzados que nos generó la necesidad y es justo ahí que debido a la necesidad estos aplicativos nos ha demostrado que fueron una de las mejores cosas para poder agilizar los procesos ya que tenemos respuestas inmediatas ante algún requerimiento</p> | <p>- Fueron muy importantes y ayudaron bastante en el tema de continuidad del servicio.</p> | <p>- Esta muy bien, pero no se puede dejar el factor humano en la transformación digital</p> <p>- Todavía no hay la inteligencia artificial.</p> | <p>- Fueron las mejores herramientas que debieron aplicarse en el momento si no hubiera habido estas herramientas hubiera habido un retraso muy grande.</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|
| | | <p>de los usuarios. Fue una de las mejores cosas para agilizar los procesos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ante la necesidad de no hacer todo mediante una manera física la implementación de los sistema digitales era la única ventana para poder implementarlos y saber la importancia de cómo se podía realizar estas aplicaciones. | | | |
| <p>10. ¿Se cuenta con guías, tutoriales o videos sobre el uso de los aplicativos informáticos? ¿Los instructivos son fáciles de entender?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Se tiene canales en you tube, que tiene conocimiento todo el personal jurisdiccional y administrativo. - Son fáciles de entender, se requiere tener ganas de aprender. | <ul style="list-style-type: none"> -Si se cuenta y al personal jurisdiccional y administrativo se les ha dado capacitación y tenemos un canal en you tube donde están los aplicativos y el funcionamiento - Se ha hecho capacitaciones virtuales. - Son fáciles de | <ul style="list-style-type: none"> - Se tuvo la buena practicar de colgar los videos te tutoriales en you tube , plataforma pública , es mejor poner un video más que cualquier documento escrito. | <ul style="list-style-type: none"> - Todo aplicativo cuenta con un manual de usuario y un manual de desarrollador - Cada aplicativo tiene un video instructivo. | <ul style="list-style-type: none"> - Exacto, durante la pandemia se implanto un canal de you tube donde están todos los videos tutoriales , donde se explica el funcionamiento de cada uno de estos aplicativos. |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|
| | | entender, se ha tratado de que sean lo más práctico de manejar. | | | |
| 11. ¿Estima pertinente que se hagan tutoriales o planes de capacitación de los sistemas informáticos implementados? | - Si, definitivamente el trabajador pone más empeño cuando esta presencial que cuando lo hacen a través de pantalla | - Si considero porque el personal va variando o rotando y hay cosas que son nuevo para el personal nuevo | - Si, obviamente, debido a que los sistemas se van mejorando y hay nuevas funcionalidades y hay que hacerlo de conocimiento al usuario, de acuerdo a las nuevas versiones | | - Si cada uno de los aplicativos que tiene mejoras se hacen un manual donde se actualiza la información |
| 12. ¿Cómo aprendió el manejo de los sistemas informáticos durante la pandemia? | - Con la practica | - Nos han capacitado y otros han sido auto estudio - La resistencia es de aproximadamente 10 %, que son personas que están acostumbrados a que todo se haga de manera física y que es el temor a lo nuevo, a manejar algo que no lo llevaban de esa | - Me fue muy fácil | | |

| | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|
| | | manera, el cambio digital les cuesta. | | | |
| 13. ¿Existe resistencia a la nueva normalidad con la implementación de los aplicativos informáticos? | - Todas las personas no tienen la misma capacidad de aprender inmediatamente y si hay reacciones negativas. | - Ha influido la edad en la resistencia a este cambio mucho, el grupo que resiste son en su mayoría personas mayores, debido que han estado en el proceso desde la máquina de escribir al internet - Desde los 60 años a más ha habido alguna resistencia, pero no son todos, más estimo que es un tema de voluntad de querer a aprender, debido a que estos sistemas han llegado a quedarse por todos los beneficios que nos dan estos sistemas. | - Por la población fue bien recibida, la resistencia estuvo en los trabajadores que son reacios a los cambios , pero luego se fueron adecuando. | - Se ha tenido una resistencia de las personas adultas, es un reto enseñarles cómo sacar un permiso personal - Hay un alto grado de personas mayores de 40 años se ha tenido un 40 % de resistencia al cambio. | |
| 14. ¿Ha tenido inconvenientes para la utilización | - La saturación de la red, debido a que todo el mundo estaba | - No tuve ningún tipo de inconveniente, puede ser a algunas | - No se ha tenido ningún inconveniente, sino a través de los | - El único inconveniente era el libre | |

| | | | | | |
|---|--|---|-----------------------|-----------------|--|
| de los sistemas informáticos durante la pandemia? | utilizando y no solo el distrito judicial sino los distritos judiciales a nivel nacional. - Aún se tiene bien identificado las brechas y existe una sobre carga de tráfico de información y a veces se cuelga el sistema no solo en el poder judicial, sino simplemente no había internet en Cajamarca. | personas por el tema de internet y una velocidad moderada aparte de conocer cómo hacerlo. | sistemas de internet. | desplazamiento. | |
|---|--|---|-----------------------|-----------------|--|

Objetivo Específico 2: Determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una Corte Superior de Justicia.

| | | | | | |
|--|---|---|--|--|---|
| 15. ¿Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar con brindar el servicio de justicias? | <ul style="list-style-type: none"> - Si ha permitido brindar el servicio de justicia - No se tenía un sistema para trabajar remotamente - No se tenía herramientas para hacer actividades desde casa - El poder judicial tenía tecnología - Se tuvo problemas por la banda ancha, el | <ul style="list-style-type: none"> - Si han permitido brindar el servicio de justicia existen sistema que han tenido impacto que siguen funcionando - Se ha mejorado la relación con el usuario. | <ul style="list-style-type: none"> - Si, y se han ampliado más - Con la pandemia se implementó más los servicios | <ul style="list-style-type: none"> - La pandemia ha ocasionado que muchos de los procesos que se desarrollaba antes manualmente ahora se hagan con la tecnología. | <ul style="list-style-type: none"> - Si, se logró hacer el aplicativo de mesa de partes electrónica. |
|--|---|---|--|--|---|

| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| | <p>sistema se Cajamarca.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se crearon páginas web, lo que se está quedando como una buen práctica. | | | | |
| 16. ¿Le ahorra tiempo o recursos económicos los trámites en línea o vía internet que pueda realizar en los sistemas informáticos de la CSJ, al público usuario? | <ul style="list-style-type: none"> - Sí, ahorra tiempo y recursos económicos - Herramienta eficiente y eficaz para el usuario - Perjudicado a la institución debido a que se tiene que notificar a las partes por escrito y a veces no es una sino 10 o 20, estar perjudicando con el flujo de la economía - Se gasta más papel, mas tóner, más insumos. | <ul style="list-style-type: none"> - En su totalidad, trasladarse de un lugar a otro, cargos o tramites al instante. | <ul style="list-style-type: none"> - Claro, si ayuda en el tema de ahorro de recursos y tiempo. | <ul style="list-style-type: none"> - Claro que sí, no solo al usuario sino a la institución - El 90 % de las audiencias se hacían presencial, debido que tenía que asistir el juez o colegiado, su traslado podría demorar todo un día -Aplicativo tecnológico, plataformas de video conferencia, ahorrando costo y tiempo al Estado - Con la digitalización se ahorró. | <ul style="list-style-type: none"> - Claro bastante, los jueces, fiscales abogados o las partes tenían que movilizarse hasta el lugar de la audiencia lo cual hoy no sucede con el aplicativo Google meet -Notificaciones de forma virtual. |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| <p>17. ¿Considera que los trámites a través de los sistemas informáticos de la CSJCA agilizan las gestiones?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Si definitivamente. - Se tiene el sistema SGD, en el área administrativa, se ubica fácilmente un documento | <ul style="list-style-type: none"> - Si completamente | <ul style="list-style-type: none"> - Si agilizan las gestiones | <ul style="list-style-type: none"> - Yo creo que si basado en mi experiencia - Se ha agilizado los procesos | <ul style="list-style-type: none"> - Si bastante |
| <p>18. ¿Qué opinión tienen los ciudadanos del empleo de los aplicativos informáticos?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Una limitante es el acceso geográfico. - Se cuenta con el 100 % del sistema implementado en todas las sedes y también se tiene el libro de reclamaciones virtual, sin embargo, en provincia hay gente que no sabe utilizar el sistema. | <ul style="list-style-type: none"> - Se adelantó las tecnologías en unos 20 años, ha pasado el cambio entre el no tener internet y tener internet, lo que hizo ante la necesidad de utilizar estos medios de que tú los aprendas, debido a que es la única opción que tienes - Hay muchos que dicen que son muy prácticos, muy fáciles otro nos dice que les complica un poco por el mismo uso que son aplicativos nuevos y se tienen que familiarizar y dichos aplicativos también | <ul style="list-style-type: none"> - Capacitamos a abogados y ciudadanos comunes y todos estuvieron satisfechos. | <ul style="list-style-type: none"> - Hay buenas sensaciones por parte del justiciable. - Mayor y mejor administración del gasto público | <ul style="list-style-type: none"> - Buenos y malos, los malos nos indica que hay personas que no cuentan con la tecnología puede ser la zona rural. - Comentarios buenos de personas que contaban con esta tecnología pues se les hacía más fácil estar en estas audiencias en forma virtual debido a que se podían comunicar de cualquier parte del Perú o del mundo. |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|---|
| | | <p>tiene que ser prácticos.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hay resistencia a los aplicativos más difíciles. | | | |
| 19. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación a los aplicativos informáticos? | - No fue difícil. | <ul style="list-style-type: none"> - Desde mi área quizás es más fácil porque es el mundo donde me desenvuelvo. - El usuario ha reaccionado bien y en la actualidad ya lo manejan, la necesidad ha hecho que ellos aprendan que cosas antes hubieran podido decir como lo voy a hacer, ahora es algo común. - Todo a entrado a ser la normalidad de su vida, es súper bueno. | <ul style="list-style-type: none"> - Fue muy fácil entender este tema, sin embargo hay muchas personas que no tienen la interacción con la tecnología, es cuestión de adecuarnos a las nuevas tecnologías. | <ul style="list-style-type: none"> - Han sido un aprendizaje, debido a que los que hacien en forma manual ahora se han en forma digital. - es un cambio que genera un poco de resistencia ha sido un poco complicado adaptarnos. | <ul style="list-style-type: none"> - Nos adaptamos de forma rápida y se logró complementar todo. |
| 20.¿Ha impactado la implementación de los sistemas informáticos en el desarrollo de sus | - Si hay un impacto, con un futuro a mejorar. | - Si ha impactado completamente, como área informática a recargado más la | - Impactaron de forma positiva y negativa , positiva nos ahorraron el tiempo de atender cosas | - Han impactado - Ha sido un reto afrontar todos estos cambios. | - Si porque nos ha hecho mejorar evolucionar y desarrollar más cosas en el ámbito |

| | | | | | |
|------------|--|--|---|--|--|
| funciones? | | <p>utilización de la tecnología.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ha impactado el tema de tiempo, de respuestas, con el tema de transparencia de la información; y al tener más información nos permite tener mejores respuestas y podemos tomar una decisión más correcta. | <p>manuales y ahora se lo hace en forma sistematizada y en lo negativo porque se implementó para los usuarios se tuvo más incidencias, es decir había muchos errores por parte de los usuarios y había que solucionarlos que impacto en el trabajo de cada uno de los trabajadores.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Ahora se utiliza una identidad digital, se sabe cuándo firmo en donde firmo y a qué hora firmo, como, - Ha sido un cambio positivo. | <p>informático para poder.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Si hubo resistencia al cambio son personas de edad que siempre han estado acostumbradas a estar de forma presencial y hacerles trabajar de forma remota era muy difícil para ellos. |
|------------|--|--|---|--|--|

| PREGUNTA | A6. | A7. | A8. | A9. | A10. |
|--|---|---|---|---|--|
| OBJETIVO GENERAL: Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ entre los años 2020 y 2022 | | | | | |
| 1. ¿Conoce el proceso de modernización del Estado? | <ul style="list-style-type: none"> - Es respecto a aspecto digital que se implementó como consecuencia de la pandemia. - En años anteriores ya se tenía otras aplicaciones. -Ingresos de escritos. | <ul style="list-style-type: none"> - Si se habla de manera general de la administración de justicia o si es de acuerdo al termino tecnológico , en alguna medida conoce. | <ul style="list-style-type: none"> - Si. | <ul style="list-style-type: none"> - Si se han utilizado mecanismos para viabilizar los procesos, así como también la accesibilidad de los usuarios a la información que estos brindan a través de los sistemas. | <ul style="list-style-type: none"> - Durante el estado de emergencia se hicieron los aplicativos informáticos virtuales para que el usuario pueda conocer de sus procesos judiciales. |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|--|--|
| <p>2. ¿Cree usted que el personal de la CSJ está capacitado para la implementación de la modernización del Estado?</p> | <p>- Hay mucho aplicativos instalados, es necesario que sea de conocimiento por parte de los servidores judiciales. -Hay un poquito que debe reforzarse.</p> | <p>- Creo que la gran mayoría si tiene el conocimiento y lo viene manejando la gran mayoría lo viene utilizando de manera adecuada y quizás algún grupo todavía de alguna forma necesita una capacitación.</p> | <p>- Si ha habido capacitación.</p> | <p>- Todo cambio significa una situación de aprendizaje desde que se dieron las situaciones de pandemia hasta la fecha ya ha habido un mayor conocimiento de los trabajadores que poco a poco han ido acostumbrado al trabajo virtual, si conocen el tema.</p> | <p>- Si se les ha capacitado en su debido momento. - Al inicio fue complicado adecuarse a todos los cambios que venían por el tema de la pandemia e instalación de los aplicativos pero a la fecha ya se cuenta con personal experto en los aplicativos.</p> |
| <p>3. Desde su punto de vista, ¿Cuánto conoce la implementación del gobierno digital en la CSJ?</p> | <p>- Conozco solo de la implementación de sus implementaciones.</p> | <p>- Podría faltar quizás pero si se ha avanzado bastante, no es fácil hacer un tránsito del sistema físico, la digitalización está avanzando de forma acelerada, y eso creo que no podemos decir que está al 100% pero si se ha avanzado.</p> | <p>- Conozco un 50 %.</p> | <p>- Tenemos que estar a par del conocimiento y ha habido capacitaciones constantes, tenemos que estar innovando y aprendiendo para dar un mejor servicio de justicia.</p> | <p>- Si de cerca como estos sistemas de gestión documental ayudaba bastante para hacer seguimiento de manera más rápida.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| 4. ¿Existe alguna aplicación informática, en otra entidad pública o privada, que desearía que se implemente en la CSJ? | - No. | - Por el momento desconozco. | - Podría ser el sistema de la SUNARP. | - Son los aplicativos innovadores del poder judicial que otras instituciones lo están aplicando - No tengo conocimiento de alguno que el poder judicial tenga que implementar. | - Por el momento no tengo conocimiento. |
| 5. ¿Qué acciones debería desarrollar la CSJCA para hacer los sistemas informáticos más inclusivos y accesibles a los usuarios? | -Se debe hacer difusión de los sistemas informáticos a través de diferentes medios de comunicación, a través del Facebook. | - Difusión del sistema porque la utilización no es compleja -Hay un sector reducido que todavía no accede a este servicio - Generar más información - Hay personas que desconoce la existencia de estos sistemas. | - Hay que hacerlos más amigables viendo la seguridad. | - Trabajo al público , hacer estudios con respecto a las personas que está llegando el trabajo como las personas mayores que se les hace difícil entrar al sistema. | - Debe haber una oficina exclusiva para que pueda informar al usuario. |
| Objetivo Especifico 1: Caracterizar la implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia. | | | | | |
| 6. ¿Los usuarios puede acceder a la | - A través del portal web, tiene | -Creo que en alguna medida si, lo | - Esta limitado. | - Si de todas maneras ha | - Si, ellos pueden acceder se tiene |

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|--|
| información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos de la CSJ? | <ul style="list-style-type: none"> - El PJ tiene un sistema para hacer seguimiento de los programas, seguimiento de expedientes, para ver el estado de sus procesos - Los secretarios descargas sus resoluciones y son vistas por las partes. | que se ha implementado permite el ingreso a la información desde computadoras lap top, celulares, Tablet de diverso dispositivos que puede estar al alcance de la mayoría de la gente, si pueden acceder. | | tenido una incidencia significativo con respecto a ello. | el sistema integral de expedientes. |
| Interpretación | | | | | |
| 7. ¿Cuáles son los sistemas informáticos o servicios digitales que se han implementado durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia? ¿tiene alguna participación en ellos? ¿Qué trámites en línea o vía web puede realizar? | <ul style="list-style-type: none"> - Grabación de audiencias - mesas de partes electrónicas, desde el lugar donde se encuentre, las 24 horas del día - Ya estaba implementado el sistema integrado judicial, se ha ido mejorando - Juez te escucha, jueces pueda atender a las partes de manera directa a través de una cita - Mesa de partes electrónica, en el | <ul style="list-style-type: none"> - Se ha ido acelerando, porque no ha comenzado todo en la pandemia, - Mesa de partes electrónica, ha acelerado con lo que fue la pandemia, a fin de continuar con el servicio - Sistema de notificaciones electrónicas, que ya venía implementándose anteriormente, pero se acelerarse en esos momento, esto dos sistemas han | <ul style="list-style-type: none"> - Mesa de partes virtuales - Control virtual para sentenciados - Google meet, para implementación de las audiencias y cámara gesell. - VPN. | <ul style="list-style-type: none"> - Se amplió el sistema de verificación de expedientes, pero era de carácter limitado, por pandemia se amplió la cobertura de estos sistemas de igual, manera los secretarios y asistentes brindaban información desde sus celulares lo cual antes de la pandemia estaba | <ul style="list-style-type: none"> - Juez te escucha sacar cita con el juez y verificar sus procesos de manera virtual - Se consignó en cada máquina de cada trabajador un aplicativo para que puedan laborar desde sus casas y continuar con el trámite de los procesos judiciales y atender al usuario mediante las llamadas telefónicas |

| | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|
| | <p>inicio estaba tan solo para la especialidad laboral y ahora está para todas las especialidades incluso la penal que es a través de otra plataforma</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se ha mejorado el sistema de notificaciones electrónicas - Descarga de resoluciones de los magistrados, respecto a sus sentencias. | <p>permitido avanzar en la digitalización del poder judicial.</p> | | <p>prohibido, no se podía utilizar los celulares</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Sistema de trabajo remoto, - Sistema de gestión documental. - Google meet. - Juez te escucha. |
| <p>8. ¿Es seguro realizar trámites por los sistemas informáticos de la CSJ?</p> | <ul style="list-style-type: none"> - Al inicio hubo algunos inconvenientes pero que se han ido corrigiendo. | <ul style="list-style-type: none"> - Puede haber la posibilidad de ser vulnerados, pero al momento al menos no se ha reportado y con ello podemos decir que si hay una seguridad que permite estar tranquilos con la información que uno va ingresando a los sistemas. | <ul style="list-style-type: none"> - Si son seguros, al inicio faltó un poco de capacitación al usuario, porque no estaba muy familiarizado con el uso del sistema - Si ha habido vulnerabilidad en el Google meet, a veces se filtraban usuarios que no pertenecían al proceso a la audiencia, en una | <ul style="list-style-type: none"> - Claro, definitivamente sí, porque al momento que ingresas un documento te dan un cargo de entrega te dan un código, de igual manera para ingresar a las plataformas del poder judicial se piden claves de | <ul style="list-style-type: none"> - Si son seguros, porque estos sistemas están supervisados por la gerencia del poder judicial que son los encargados. |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | capacitación filtraron algunos videos. | acceso que son de conocimiento de los propios usuarios jurisdiccionales. | |
| 9. ¿Qué opina de la implementación de los aplicativos informáticos durante la pandemia? | -La pandemia fue algo perjudicial para la salud pero ha ayudado a implementar lo que corresponde al sistema digital no solo en la corte sino en muchas entidades del Estado. | -Particularmente me gusta el tema de la digitalización, la mayor parte de nuestras comunicaciones no solo laborales sino también amicales nos conectamos a través de medios digitales, y en el poder judicial es de mucha importancia porque permite y los beneficios es que agiliza los procesos. | - Están bien y se debe de reforzar más e invertir más en tecnología para que continúe, que ya no se dé marcha atrás -Mesa de partes virtuales, el SINOE, las casillas electrónicas. - Firma digital. - Las audiencias. | -Antes de la pandemia ya estaban determinados la modernización del sistema judicial con la pandemia se tuvo que agilizar y de manera importante a mejorar el sistema de atención al usuario. | |
| 10. ¿Se cuenta con guías, tutoriales o videos sobre el uso de los aplicativos informáticos? ¿Los instructivos son fáciles de entender? | - Si, en la página web del PJ, cada aplicativo tiene un manual, para que le sea más fácil acceder a los usuarios. | -Hay algunas guías que debemos dar mayor publicidad, tiene que ser de acceso abierto, en una búsqueda general no es fácil encontrarlo. -Se debería de | - Si se cuenta y está en you tube y en la misma página web de la corte. -Instructivos fáciles de entender. | - En la plataforma del poder judicial están los tutoriales para acceder la información y las mismas cortes por disposición del consejo | -En la página del poder judicial hay tutoriales al usuario para ellos puedan conocer cómo se aplica los sistemas informáticos. |

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| | | continuar implementando y difundiendo estos aplicativos. | | ejecutivo se dispuso la capacitación constante de los trabajadores para no tener problema alguno. | |
| 11. ¿Estima pertinente que se hagan tutoriales o planes de capacitación de los sistemas informáticos implementados? | - Yo creo que sí, de todas maneras. | - Si de todas maneras. | - Si, por su puesto. | -La modernización del sistema informático del poder judicial vino ya a quedarse, necesariamente siempre va a ver modernizaciones, actualizaciones de programas que necesariamente se necesita capacitación constante. | -Claro que sí, es muy necesario debido a que el usuario conocería más acerca de estos sistemas, porque hay usuarios que no tienen conocimiento de los sistemas informáticos, la entidad debe realizar una capacitación u orientación a los usuarios. |
| 12. ¿Cómo aprendió el manejo de los sistemas informáticos durante la pandemia? | -La corte realizó cursos de capacitación, debido a que la pandemia se detuvo la labor jurisdiccional y | -Con la capacitación y las guías. | -Con capacitación por parte de la corte. | -Se brindaron capacitaciones virtuales y de igual modernizando los tutoriales que | - El área de informática nos envió a cada correo institucional un tutorial para |

| | | | | | |
|--|---|----------------------------------|--|---|---|
| | administrativa por bastantes meses, la inclusión a las labores ha sido de manera paulatina y para lo cual se han ido implementando capacitaciones. | | | mandaban a cada uno de los correos de los trabajadores. | nosotros prender acerca de estos sistemas. |
| 13. ¿Existe resistencia a la nueva normalidad con la implementación de los aplicativos informáticos? | - En todas las áreas siempre hay un grupo que se reusa al cambio pero luego han creído poco a poco necesario realizar las aplicaciones informáticas se han inmiscuido en todo el proceso. | -No ha habido mayor resistencia. | -De las personas poquito más mayores, a ellos les dificultaba conectarse a la VNP, a veces porque el internet no era muy rápido, los jóvenes normales. - De los 50 años hacia arriba ha habido una resistencia. | -Los cambios generan esas situaciones porque hay trabajadores que se acostumbraron al trabajo físico presencial y algunos no necesitan trabajos en computadora sino su trabajo era manual personas que tenían que foliar, formar expedientes, ellos veían la situación un poquito difícil realizar esos | -De algunos si hubo debido a que el trabajo se les hacía complicado realizar sus labores. - Los trabajadores que tenían que trabajar en forma física se sintieron más el trabajo. -Tuvieron incomodidad cuando se les instalo el sistema. |

| | | | | | |
|---|------------------------|--|---|--|--|
| | | | | trabajos a través del sistema de cómputo. - 2% ha habido una resistencia. | |
| 14. ¿Ha tenido inconvenientes para la utilización de los sistemas informáticos durante la pandemia? | - Ninguno. | -Problemas de conexión. -Problemas del sistema google meet porque se ha caído constantemente el sistema. | - Si he tenido. - El internet muy lento. -El corte de fluido eléctrico que era constante. | -El sistema de internet no es muy viable tuve que habilitar un sistema satelital y fu difícil teniendo que no hay muchas empresas. | -Al inicio fue un poco complicado porque el área de informática también se estaba adecuando de acuerdo al cambio , pero con el trascurso del tiempo se ha ido mejorando. |
| Objetivo Especifico 2: Determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una Corte Superior de Justicia. | | | | | |
| 15. ¿Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar con brindar el servicio de | - Claro por su puesto. | -Claro, se ha permitido de alguna manera restringida, no con normalidad, pero si a pocos se ha ido implementando y ha permitido continuar con el servicio. | - Sí, correcto. | - Si justamente las restricciones que se tomó como medidas de protección impedían que las personas los usuarios tengan acceso o se hacer que las instituciones a | -Si continuo de manera eficiente. |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|---|
| justicas? | | | | tomar conocimiento de sus procesos, motivo por el cual se habilito muchísimas plataformas informáticas para que estas personas puedan acceder a a dicha información y tengan acceso al trámite documentario de sus procesos. | |
| 16. ¿Le ahorra tiempo o recursos económicos los trámites en línea o vía internet que pueda realizar en los sistemas informáticos de la CSJ, al público usuario? | - Por supuesto, hay un ahorro económico y de tiempo | - Me parece que sí, primero porque ya no se tenía que imprimir los documentos y simplemente se remite de manera virtual, y con la implementación de las audiencias virtuales , se ahorra en transporte,, me parece que si ahorra, se han imprentado además con el teléfono. | -Si claro, ya no gastaba en papel copias, traslados, es un ahorro. | -Los usuarios podrían verificar sus procesos estando en puno y cusco, no tenían la necesidad de venir hasta la ciudad de Cajamarca a verificar el trámite de sus procesos, de todas maneras ha habido un avance | -Si mucho porque se hacien las audiencias virtuales los usuarios participan e en las audiencias desde el lugar donde se encuentren. |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| | | | | significativo. | |
| 17. ¿Considera que los trámites a través de los sistemas informáticos de la CSJCA agilizan las gestiones? | - Si de todas maneras. | - Me parece que sí, el expediente electrónico se acelera la situación de avance de los procesos, que bajo el sistema de expediente físico demora más o menos años, en el sistema electrónico si se ha logrado de alguna forma reducir esos plazos, lo que dentro de un año ya podía estar llegando a segunda instancia si acelera ese mecanismo. | - Pienso que si pero, el usuario tiene un poco de resistencia al cambio, piensa que es mejor llevar su documento presencialmente que ingresarlo virtualmente, no confían mucho en la virtualidad. | -Por supuesto, podíamos desde nuestros hogares podíamos determinar nuestro horario de trabajo y seguir avanzando nuestro trabajo. | -En el caso de los trabajadores si, ellos podrían avanzar fuera del horario de trabajo. |
| 18. ¿Qué opinión tienen los ciudadanos del empleo de los aplicativos informáticos? | -Las personas están muy de acuerdo, por les da facilidad en sus tiempos, debido a que antes estaban sometidos a un horario determinado de las mesas de partes presenciales pero hoy lo pueden | -Las partes lo consideran como un beneficio, como la implementación de las audiencias virtuales están de acuerdo que se continúe bajo esta modalidad porque les ahorra tiempo y | -Hay opiniones compartidas, hay muchos abogados que no han estado preparados, no tenían el internet, no tenía escáner, se han adaptado y ahora lo ven de una manera positiva. | | -Algunos de ellos consideran que se necesita por parte de los trabajadores tener empatía para poder atenderles mediante el aplicativo el juez te escucha, pero |

| | | | | | |
|---|---|---|---|--|--|
| | hacer las 24horas. | dinero, no necesitan trasladarse , no necesitan pagar pasajes si pueden hacer seguimiento a sus procesos desde esa modalidad, es beneficioso según ellos manifiestan. | | | depende de cada uno de los trabajadores. |
| | | | | | |
| 19. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación a los aplicativos informáticos? | <p>- Ya hemos venido siguiendo en el área administrativa aplicativos informáticos permiten hacer el seguimiento de documentos.</p> <p>- Al inicio fue difícil si es cierto , nos reusamos a hacer algo diferente , pero poco a poco nos ayudó se fue adaptando y nos facilita el trabajo.</p> | - Ha habido un auto aprendizaje, no me ha sido complicado , cualquier aplicativo podíamos manejarlo. | <p>-Al inicio fue un poco dificultoso porque no sabíamos cómo se iba a hacer, pero conforme como se iba dando las cosas con la implementación de la van, nos facilitó conectarnos desde cas</p> <p>- Fue algo positivo porque ahorra tiempo y dinero</p> <p>- Una experiencia de la sala ha producido más cuando estado en remoto que presencial</p> <p>-Al inicio fue chocante, pero luego se convirtió en una</p> | <p>- Fue un shock lo que paso pero teníamos que ver la manera a de como innovar y como acceder a estas plataformas lo que motivo que personalmente tenga que adquirir un equipo de cómputo ver la forma como conectarme desde la computadora de mi hogar hasta la computadora del trabajo y de todas maneras ha habido un cambio</p> | - Al inicio fue difícil adecuarse al sistema que se implementaba las situaciones que se venían pero poco a poco ya nos hemos ido tratando de adecuar a la nuevos sistemas que se han implementado en la corte. |

| | | | | | |
|--|--|---------------------|--|--|---|
| | | | ventaja - Podría ser porque en la oficina solo trabajabas horas y en tu casa más. | radical en la perspectiva de ver la informática y la modernidad. | |
| Interpretación | | | | | |
| 20.¿Ha impactado la implementación de los sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones? | -Sí, de todas maneras ha ayudado mucho al trabajo y eso ha sido un gran impacto, de lo que antes era todo físico y utilizábamos papel ahora esto se ha reducido. | - De alguna manera. | -De manera positiva porque es más rápido, porque tienes toda la información digital. - Ya no se tiene que utilizar el currier que antes se utilizaba hasta para un oficio y eso demoraba dos tres días, por los sistemas que envías con tu firma digital ya está. | - Definitivamente, fue un shock todo lo que paso en la pandemia y la forma como tomo el poder judicial para no dejar de atender los trámites procesales vimos el trabajo que realizábamos desde la oficinas desde otra manera. | -En el saco mío sí, bastante, me ayuda a ser más organizada, tramitar un poco más rápido el tema de los documentos. |

| PREGUNTA | A11. | A12. | A13. | A14. | A15. |
|---|-------------|---|-------------|--|-------------|
| OBJETIVO GENERAL: Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ entre los años 2020 y 2022 | | | | | |
| 1. ¿Conoce el proceso de modernización del Estado? | - Si. | - Esta referido a que se implementaron varios programas, que trato de digitalizar muchas cosas. | - No. | -Sí, todas las entidades públicas han tenido que innovar todos sus sistemas de | - No. |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|---------------------------------------|
| | | | | atención , consultas de los trámites, en el PJ se ha comenzado a digitalizar los procesos. | |
| 2. ¿Cree usted que el personal de la CSJ está capacitado para la implementación de la modernización del Estado? | - Si calificamos de 0 a 10, estamos en un 7, hay bastantes personas. -Hay compañeras que han ingresad recién y de pronto no saben utilizar el sistema, no saben usar el eje, sistema electrónico - A los nuevos les falta capacitación , creo que el 70 % tenemos las capacitaciones sin embargo hay una porción importante que falta capacitar. | - No. | - Sería un promedio del 80% , que se encuentra apto en el tema de la modernización. | - Depende , de las áreas y especialidades, cargos de cada servidor, algunos sistema ya deberían de permanecer como las audiencias virtuales. | - Al 100 % no, si estamos capacitados |
| 3. Desde su punto de vista, ¿Cuánto conoce la implementación del gobierno digital en | - Conozco a un 80 % hay un 20m% que no conozco, porque no están dentro de mis funciones. | - Me parece que es buena la opción, que vamos acorde con la modernidad debe ir con la mano de la | -En realidad no, el poder judicial está en la era de la digitalización. -En el poder judicial | - Los seguimos utilizando. | - Ha sido capacitación. |

| | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|
| la CSJ? | -No sé cuál es el trámite que hace un asistente para notificar. | implementación logística adecuada en los juzgados se tienen computadoras del año pasados , que no tienen velocidad o que no tienen la capacidad. | no hay inteligencia artificial, se necesita equipos más sofisticados y más costosos. | | |
| 4. ¿Existe alguna aplicación informática, en otra entidad pública o privada, que desearía que se implemente en la CSJ? | -Podría ser el aplicativo de la SUNAT que se llama personas SUNAT que permite a través del celular, emitir recibos por honorarios electrónicos, podríamos hacer lo mismo con el tema de los antecedentes penales. | -No tengo conocimiento de ninguno -Me gustaría tener un link de acceso a la RENIEC, para bajar las partidas de nacimiento sin restricción. | -Actualmente no he visto. | - No. | - Particularmente está bien. |
| 5. ¿Qué acciones debería desarrollar la CSJCA para hacer los sistemas informáticos más inclusivos y accesibles a los usuarios? | -Capacitación y sencillez , abiertas al público canalizadas a través del colegio de abogados , colegio de ingenieros. | -La gente es del área rural y entonces no tienen un equipo compatible a lo mejor instituir en cada sede de corte una persona que de orientación. | -Es un tema de capacitación ya no al personal jurisdiccional y administrativo sino al público en general. - Capacitación a los litigantes, abogados u otros externo no hay | -Los usuarios ya tienen acceso se debe instalar en cada sede judicial unas cabinas que tenga el acceso a los sistemas. | - Creo que debe haber una oficina de cómputo para que ellos venga a revisar sus expedientes. |

| Objetivo Especifico 1: Caracterizar la implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia. | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|
| 6. ¿Los usuarios puede acceder a la información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos de la CSJ? | -Sí, pero a veces no lo saben utilizar. -Porque no ha habido ningún tipo de capacitación a los usuarios. -Hay muchas personas que desconoce el uso de los aplicativos. | -Los que saben el uso de una computadora y los que saben entrar a la página del poder judicial, en nuestro zona no se da eso porque la mayor parte del público es de la zona rural. | - Si, a través de cualquier dispositivo que esté conectado a internet. | - Si, sin embargo hay ciertas restricciones, en el área penal no porque se tramitan procesos delicados, riesgo la integridad de las personas, laborales, civiles, de familia sí. | -Sí, todos están ingresando mediante las plataformas. |
| 7. ¿Cuáles son los sistemas informáticos o servicios digitales que se han implementado durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia? ¿tiene alguna participación en | - El juez te escucha - El eje el sistema de expedientes electrónico -Mesa de partes virtual judicial como administrativa - Goole meet -Agenda de las audiencias | - Mesa de partes virtual - Goole meet, pero yo ya desde antes hacía mis video conferencias con el sistema policon (red privada de comunicaciones). | -Audiencias en establecimiento penal o audiencias del mismo juzgado. -Consulta de expedientes judiciales -Ingreso de escritos y demandas oficios u otros a través de la página del PJ. -Si participe en la elaboración de algún programa. | - Google meet -Sistema remoto desde nuestros de domicilio VPN, me ha permitido trabajar de día de noche. | -SICAPE, cedulas electrónicas, audiencias por video conferencia. |

| | | | | | |
|---|--|---|---|--|---|
| ellos? ¿Qué trámites en línea o vía web puede realizar? | | | | | |
| 8. ¿Es seguro realizar trámites por los sistemas informáticos de la CSJ? | - Después de los tres años de pandemia creo que sí, inicialmente hasta yo desconfiaba, pero ahora luego de tres años, yo creo que son seguros. | -Yo creo que si hasta ahora no hemos tenido ningún problema. | - Si, bastante seguro, | -Sí, también considero que ha sido un proceso para la entidad pública. | - Sí, creo que sí. |
| Interpretación | | | | | |
| 9. ¿Qué opina de la implementación de los aplicativos informáticos durante la pandemia? | - La verdad ha sido lo mejor que le ha podido pasar al -- Estado en nuestro caso la implementación de los sistemas informáticos a la corte, todos los sistemas están inter conectados puedo revisar un expediente desde mi casa, puedo unirme a una audiencia estando lejos, lo que pasa con los abogados litigantes | - Me parece bien , bueno fue una salida para continuar con el trabajo y cuidar l salud de todos | -Un ahorro en el trámite y un ahorro económico. - Debido a que hay personas que viven en el campo y se hace difícil hacerse a las oficinas del PJ. | -Deberían quedarse sobre to de las audiencias. - Al ser digital todo es más rápido. | - Si ha facilitado el trabajo , en el sentido de tenemos más facilidad para trabajar los expedientes. |

| | | | | | |
|--|--|---------------------------------|---|----------------------------------|---|
| | <p>- Nos adelantamos 10 o 15 años en modernidad, y a no se requiere tener contacto personal para llevar a cabo una audiencia, los notificadores de igual manera, sino a través del SINOE la casilla electrónica tenemos herramientas en las manos para poder utilizarlas, es lo mejor que le ha pasado al estado en general y en nuestro caso lo mejor que le ha pasado a la CSJCA</p> | | | | |
| 10. ¿Se cuenta con guías, tutoriales o videos sobre el uso de los aplicativos informáticos? ¿Los instructivos son fáciles de entender? | <p>-A las personas mayores de 50 años se les complica revisar sus correos electrónicos, sus casillas electrónicas, la población de 50 años a más es la que menos gusto o menos preferencia tiene por los sistemas informáticos.</p> | <p>-Sí creo que si existen.</p> | <p>- Cada aplicativo que salga del poder judicial todos tengan su manual en PDF o video tutorial.</p> | <p>-Sí, hay ; hay por áreas.</p> | <p>- Si hay tutoriales, también necesitamos capacitación.</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|------------------------|--|--|
| | -Existe guías que no se las traslada a los trabajadores ni se las traslada a los justiciables ese es el inconveniente, las capacitaciones deben ser públicas y estar colgadas en la página web de la corte. | | | | |
| 11. ¿Estima pertinente que se hagan tutoriales o planes de capacitación de los sistemas informáticos implementados? | -Definitivamente debido a que constantemente se actualizan los sistemas informáticos | | - Si se deben realizar | - Yo pienso que sí, las capacitaciones no deben ser virtuales deben ser físicamente. | - Si |
| 12. ¿Cómo aprendió el manejo de los sistemas informáticos durante la pandemia? | -Con capacitación y enseñanza personalizada | -Con el apoyo de algunos informáticos de la corte , los ingenieros informáticos apoyaron bastante los ingenieros de la corte porque les trasladábamos nuestro estrés. | - No me fue difícil. | -Se consultó a los jueces, en el juzgado don estoy un juez dominaba esa herramienta. | - Tratamos de adecuarnos al nuevo sistema. |
| 13. ¿Existe | - Trabajadores uno | - No se tuvo, todos | -Sí, de todas | - Siempre hay | |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| resistencia a la nueva normalidad con la implementación de los aplicativos informáticos? | tuvo resistencia que fue un juez superior. | nos quejábamos , resistencia no. | maneras, las personas mayores no han hecho todo el trabajo con el equipo de cómputo, se atareo más el trabajo al organizarse en una computadora. - resistencia en si un 2 % y personas que se están adecuando un 5%. | resistencia, el temor o miedo que se malogre algo. | |
| 14. ¿Ha tenido inconvenientes para la utilización de los sistemas informáticos durante la pandemia? | -El inconveniente radica en poder acceder a las computadoras que es la red VPN, que se caía constantemente. | -La banda no funcionaba los otros usuarios no sabían cómo ingresar como presentar la cámara, la gente domiciliaba en un lugar donde no había internet , no tenían megas. | - Al comienzo si, por el tema del servicio de internet. | - No he tenido. | - Se tuvo que acceder a un internet por nuestra propia cuenta, y el que no tenía que hacer maravillas para poder conectarse. |
| Objetivo Especifico 2: Determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una Corte Superior de Justicia. | | | | | |
| 15. ¿Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados | - La verdad sí. | -Si han permitido brindar el servicio de justicia, pero para los trabajadores del poder judicial permite una | - Si, a través de los aplicativos del poder judicial. | -No solo se ha seguido atendiendo sino de fácil atención y uso , no solo al personal del | - Si. |

| | | | | | |
|---|---|--|-------------------------|---------------------------|--|
| durante la pandemia, han permitido continuar con brindar el servicio de justicias? | | <p>saturación de escritos y demandas porque los abogados</p> <p>-Sobrecarga el trabajo de los trabajadores del juzgado porque quien tiene que imprimir en el juzgado es el secretario antes lo presentaban ya listo y tu solo corrías traslado con eso , por lo que hay una demanda más grande de papel y tinta.</p> | | juzgado sino del usuario. | |
| | | | | | |
| 16. ¿Le ahorra tiempo o recursos económicos los trámites en línea o vía internet que pueda realizar en los sistemas informáticos de la CSJ, al público usuario? | - Definitivamente si , tiempo recursos económico. | - Tiempo sí creo. | - Si bastante. | - Por supuesto que si | -Sí, ahora se pueden conectar desde donde sea. |
| | | | | | |
| 17. ¿Considera | -No creo que se | - Muchas veces sí, | -Sí, significativamente | - Si, | - El 50 % si el 50 % |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|
| <p>que los trámites a través de los sistemas informáticos de la CSJCA agilizan las gestiones?</p> | <p>hayan agilizado el trámite de los usuarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> - El documento en un plazo prudencial debe ser atendido. - Se habilitó la mesa de partes virtual los documentos llegaban y son los secretarios los que tienen la obligación de descargar esos documentos y trabajarlos, muchas veces este documento ya no se canaliza por mesa de partes, sino directamente entra al secretario, - Con la mesa de partes virtual no hay ningún control de la cantidad de documentos que un secretario debe atender - La implementación no se ha logrado consolidar de una manera fuerte | <p>las notificaciones, la presentación de los expedientes.</p> | <p>más que el tema económico sino en el del trámite.</p> | <p>básicamente en el juzgado donde yo estoy, se han realizado las audiencias en manera continua.</p> | <p>no, porque mayormente nosotros trabajamos con expedientes en físico.</p> |
| | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|---|---|--|
| <p>18. ¿Qué opinión tienen los ciudadanos del empleo de los aplicativos informáticos?</p> | <p>-Hay muchas personas jóvenes que saben utilizar el sistema, están conformes con este sistema de trabajo , sin embargo las personas mayores de 50 años hacia adelante es la población que más protesta con el uso de los sistemas informáticos , porque de repente no tienen celular se les complica revisar sus correos electrónicos , sus casillas , la población mayor de 50 años es la que tiene menos gusto por los sistemas informáticos.</p> | <p>- Yo creo que por lo menos los abogados esta conformes, porque cuando se quiso volver a la presencialidad se opusieron y dijeron no , sigamos con la virtualidad.</p> | <p>- En su mayoría los abogados litigantes han dado su opinión favorable y se espera que el resto de instituciones se organicen y puedan seguir los mismo pasos del PJ, todos los operados de justicia deberían estar centralizado.</p> | <p>- Están contentos en su mayoría, hay dificultad con las personas que viven en la zona rural.</p> | <p>- Si están de acuerdo todos con el mismo aplicativos.</p> |
| <p>19. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación a los aplicativos informáticos?</p> | <p>- Si lo tuviera que definirlo con una sola palabra diría que fue complicado la red que tiene Cajamarca, tenía un soporte para realizar un trabajo de</p> | <p>-Muy estresante, demasiado estresante, no teníamos conocimiento de cómo usarlo, no sabíamos cómo</p> | <p>-En mi caso no fue muy difícil, lo que fue difícil fue arraigarnos al servicio digital. -El sistema de internet bastante bajo.</p> | <p>- Para nosotros sí ha sido fácil porque nuestro jefe ya lo utilizaba.</p> | <p>- Como todo nuevo es un poquito tedioso , pero con la practica ya uno se va adaptando, ahora lo vemos fácil, pero en su</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|-------------------------------------|----------------------|
| | 7 a 5, - La etapa fue corta, se amplió la banda de soporte tecnológico y a los 3 meses se tuvo una mejor conexión pero a la larga 5 o 6 meses estuvimos todos adaptados , para muchos un periodo largo. | conectarnos, el internet no era bueno , se colgaba la máquina. | | | momento era tedioso. |
| 20.¿Ha impactado la implementación de los sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones? | -Si. | - Yo creo que sí. | -Si significativamente -Los manuales que se hacían eran personalizados. | - Si, mis jueces han producido más. | -Si ha impactado. |

| PREGUNTA | A16. | A17. | A18. | A19. | A20. |
|--|--|-------------------------------------|---|------------|---|
| OBJETIVO GENERAL: Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una CSJ entre los años 2020 y 2022. | | | | | |
| 1. ¿Conoce el proceso de modernización del Estado? | - He conocido algo de las herramientas de la nueva tecnología. | -Si tengo conocimiento al respecto. | -Sí, se han creado diferentes aplicativos y páginas para ayudar al trabajador y las personas que litigan. | - Regular. | - Si, los 5 pilares y los 3 ejes transversales. |
| Convergencia | El 90 % de los entrevistados indica que conocen el proceso de modernización del Estado, | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | Los trabajadores manejan en diferente nivel los aplicativos informáticos buscando la eficiencia y eficacia; sin embargo existen algunos trabajadores que mencionan que no conocen la modernización del Estado. | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---------------------------------------|---|---|--|
| 2. ¿Cree usted que el personal de la CSJ está capacitado para la implementación de la modernización del Estado? | -Hay que capacitarlos todavía , la mesa de partes funcionaba para todas menos penal , a partir del 24 de marzo de este año ya está implementado dentro de la plataforma de la mesa de partes electrónica | -No al 100 % falta un 25 % capacitar. | -Sí, creo que nos capacitan de acuerdo al área en la que estamos , mesa de partes atención al usuario y todos los medios que se están utilizando. | - Del 1 al 10 , un 7. | - En un 80%; sin embargo, en la corte se cuenta con personas mayores reacias al tema tecnológico sin embargo que si están capacitados para adecuarse a la modernidad. |
| Convergencia | Se encuentran capacitados; sin embargo solo en las áreas donde desarrollan sus trabajos diarios, indican que están en un porcentaje superior al 80%. | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | Los entrevistados manifiestan que, si se encuentran capacitados, pero no al 100%, esto debe de ser, debido a que constantemente se vienen actualizando los sistemas informáticos o que en forma periódica se realizan cambios de personal rotándolos entre áreas, lo que hace que tenga que conocer nuevos sistemas informáticos. | | | | |
| 3. Desde su punto de vista, ¿Cuánto conoce la implementación del gobierno digital en la CSJ? | -Que fueron muy buenos y deberían quedarse , se debe eliminar los correos creados por Gmail | -No. | -Si conozco los programas. | - No, eso lo ve el tema de informática. | - En la CSJCA estamos en los primeros pasos debido a que somos una dependencia orgánica del poder judicial y de la gerencia de desarrollo corporativo todavía dependemos de las directivas que nos envíen y de los |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | protocolos que nos envíen , pero como CSJ hemos dado grandes pasos hemos adecuado los sistemas a nuestra realidad y hemos propuesto varios sistema para que el gobierno digital se implante en la CSJ. |
| Convergencia | Su implementación durante la pandemia fue de mucha utilidad para que el servicio de administración de justicia no se detuviera, el 10% del personal manifiesta que no conoce de la implementación del gobierno digital; sin embargo, desarrollan de una u otra manera su implementación. | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | Su implementación durante la pandemia tubo un avance que se hubiera logrado en unos 10 diez años. | | | | |
| 4. ¿Existe alguna aplicación informática, en otra entidad pública o privada, que desearía que se implemente en la CSJ? | -Desconozco, si pueden ser adaptables. | -Tenemos deficiencia el poder judicial trabaja con la policía judicial defensoría pública y ministerio público una mejora en el aplicativo para que trabajen de forma sistemática. | - No conozco, creo que estamos con todo lo que se requiere como institución. - lo recomendable sería ya no hacer mucho uso de papel y que todas las materiales electrónicas se vuelvan electrónicas y ya no se tenga que estar imprimiendo. | -Desconozco de alguna entidad privada que este manejando sistemas como el nuestro, que es un poder del Estado distinto a las entidades privadas. | - Como somos un poder del estado el PJ fue el primero en utilizar la mesa de partes electrónicas y todos se sumaron a esa tecnología e igual que la mesa de partes virtual fueron tendencias y todas las demás instituciones adecuaron sus tecnologías |

| | | | | | | | |
|--|--|---|--|--|--|--|--|
| | | | | | | -Más bien hacer una plataforma integrada como es el sistema de trámite documentario , se podría inter actuar entre el INPE ministerio público. | |
| Convergencia | Se debe de implementar una plataforma que este inter relacionada entre la RENIEC, SUNARP, ministerio público y el poder judicial, para compartir información y la administración de justicia sea más rápida e eficiente. | | | | | | |
| Divergencia | | | | | | | |
| Interpretación | El poder judicial ha sido quien ha liderado la implementación de la mesa de partes electrónica y está sirviendo para que otras instituciones implementen sistemas informáticos para el desarrollo de sus actividades. | | | | | | |
| 5. ¿Qué acciones debería desarrollar la CSJCA para hacer los sistemas informáticos más inclusivos y accesibles a los usuarios? | -Se debe hacer un tipo campaña no solo de difusión, a los mismos juzgados. | - El uso de herramientas tecnológicas, en beneficio de los usuarios y de las otras instituciones. | -Falta solo capacitación y módulos para algunas personas que no tengan los medios como una computadora y puedan venir y ellos mismos realizar sus consultas y hacerle el seguimiento a sus procesos, porque se cuenta con dos máquinas para atención al usuario. | -Implementar más máquinas en lo que es el módulo de atención al usuario para que puedan tener acceso a una máquina y poder revisar sus procesos. | -Inclusivos son, sino que recordemos que Cajamarca es considerada una ciudad pobre y no todos tenemos acceso a la tecnología. -Brindar computadoras publica en las instituciones en las que el ciudadano queda acceder. | | |
| Convergencia | Se debería de realizar capacitaciones al colegio de abogados, sus agremiados, justiciables y población en general para que conozcan del servicio de los sistemas informáticos con que cuenta la CSJ, los trámites e información a la que pudieran acceder. | | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|---|
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | Se debe de realizar una campaña de información a la población en general de la información que pueden acceder desde los aplicativos informáticos ubicados en la página web de la CSJ. | | | | |
| Objetivo Especifico 1: Caracterizar la implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia. | | | | | |
| 6. ¿Los usuarios puede acceder a la información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos de la CSJ? | -Si a través del Sistema. | -Si pueden indudablemente, estamos preparados para que las partes procesales , que formen parte del proceso puedan acceder por medio de los medio tecnológicos al expediente judicial. | - Si conozco que hay a través de la página del PJ utilizando haciéndolo o que nos indica si se puede ingresar a cada expediente y revisar el trámite que se está haciendo. | - Claro, se cuenta con el sistema integral judicial SIG, con los cuales pueden acercarse a los módulos de atención al usuario en el PJ y se brinda la información necesaria. | -Existe una plataforma pública que es las consultas de expedientes judiciales que le permite a todos los usuarios revidar sus expedientes , no penales , por temas legales no se puede visualizar , pero si laboral, civil y las otras especialidades que son penal si se puede visualizar sin ningún problema. |
| Convergencia | Los usuarios pueden acceder a información de sus procesos judiciales a través de las plataformas públicas de internet ubicados en la página web de las CSJ. | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | Durante la pandemia la nueva normalidad era la virtualidad, por lo que se tuvo que implementar sistema informáticos para continuar con el sistema de administración de justicia, donde se pudieran presentar los documentos, ver los tramites de los procesos y los actuados. | | | | |
| 7. ¿Cuáles son los | -Casillas electrónicas | - Google meet, se | - Lo primero que se | - Al módulo | - SINOE, sistema |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| <p>sistemas informáticos o servicios digitales que se han implementado durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia? ¿tiene alguna participación en ellos? ¿Qué trámites en línea o vía web puede realizar?</p> | <p>para la remisión de demandas. -Los correos institucionales y la mesa de partes electrónica. -Asignación de casilla electrónica. -Chat boot.</p> | <p>puede conectar desde cualquier parte del mundo sistema de control penal.</p> | <p>utilizó fueron los correo Gmail después ya vino - La mesa de partes electrónica. - Citas con el juez - Medios de comunicación como celulares para poder comunicarse con los secretarios jueces, - Se crearon muchos aplicativos.</p> | <p>laboral y civil se implementó que son los ejes judicial electrónico.</p> | <p>integrado de notificación electrónica -Mesa de partes electrónicas para todas las especialidades. -Video conferencias con el Google meet - Remate judicial REMAJU - Edicto judicial electrónico - Requisitorias electrónicas - Boletines electrónicos y muchos sistemas que se han seguido implementado, ampliándose el tema de la tecnología en el PJ. - Juez te escucha - Participe en dos proyectos de la UETI penal, que fue la mesa de partes para procesos penales</p> |
|--|--|---|---|---|---|

| | | | | | |
|---------------------------------|--|-----------------|---------------------------------|------------------|---|
| | | | | | -Control virtual penal , los sentenciados tienen que acercarse a firmar mensual , quincenalmente, para que se geo localizará el sentenciado y era la ubicación desde donde se ubica , control mediante video llamada o validación de identidad y se valida. |
| Convergencia | Los entrevistados han respondido los sistemas informáticos que utilizan en cada una de sus áreas, o los que utilizan en forma conjunta. | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | Los sistemas informáticos o servicios digitales que se mejoraron o implementaron durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia, han sido: correo electrónico Gmail, VPN es una red privada de conexión entre dispositivos a través de internet, mesa de parte electrónica, SINOE sistema de notificaciones electrónicas, video conferencias con el google meet, juez te escucha, SICAPE registro de asistencia de trabajadores, casillas electrónicas, sistema de gestión administrativa (SGD); SIJ sistema integrado judicial (se puede ver cuánto es la producción de un juez y de los secretarios), REMAJU remate electrónico judicial, edicto judicial electrónico, requisitorias electrónicas, boletines electrónicos, control virtual penal, sistema de verificación de expedientes, Chatbot es un software basado en inteligencia artificial capaz de mantener una conversación en tiempo real por texto o por voz. | | | | |
| 8. ¿Es seguro realizar trámites | - Vía sistema web sí. | - Si es seguro. | -He visto de que tienen algunas | - Por su Puesto. | - Si, afortunadamente |

| | | | | | |
|---|--|---|--|-----------------------------------|---|
| <p>por los sistemas informáticos de la CSJ?</p> | | | <p>falencias en la mesa de partes hay varios expedientes que los ingresan de forma errónea supongo que se dan cuenta y lo vuelve a hacer el expediente que es y eso genera el estar anulando o estar rectificando a los secretarios les genera escritos que nos les corresponde y llena su bandeja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Falta un poquito más de capacitación a los usuarios en especial que utilizan este medio para evitar esas pequeñas incomodidades | | <p>está respaldado bajo la gerencia de informática quien tiene un área de seguridad, que nos brinda esa seguridad de hacer transacciones en línea con el respaldo de certificados digitales firewall.</p> |
| <p>Convergencia</p> | <p>Los entrevistados indican que sí es seguro realizar los trámites a través de los aplicativos y que a la fecha no se ha tenido ningún problema con la seguridad. Sin embargo, los personales técnicos de informática indican que nada es seguro al 100%, que, si habría la posibilidad de tener algún problema de seguridad, pero que la gerencia de informática del Poder Judicial cuenta con auditorias periódicas de seguridad y certificados de seguridad.</p> | | | | |
| <p>Divergencia</p> | | | | | |
| <p>Interpretación</p> | <p>Existe confianza de los usuarios de los sistemas informáticos sobre la seguridad de su información y su identidad.</p> | | | | |
| <p>9. ¿Qué opina de la implementación de</p> | <p>- Para muchos que lo saben usar, es muy</p> | <p>- Han sido de gran ayuda, al inicio se</p> | <p>-Han servido de mucho para continuar</p> | <p>-Han ayudado bastante para</p> | <p>-Que fueron muy importantes y</p> |

| | | | | | |
|---|---|--|---|--|---|
| <p>los aplicativos informáticos durante la pandemia?</p> | <p>bueno, falta un poco de práctica, es facilísimo.</p> | <p>tenía problemas técnicos al servicio mismo.</p> | <p>con nuestra labor y en especial las madres alimentistas han podido realizar los cobros de sus alimentos.</p> | <p>que no se frustren ni se dilaten más las audiencias.</p> | <p>ayudaron bastante en el tema de la continuidad del servicio, que se detuvieron por casi un mes y en algunos casos perjudicando a las personas que no pudieron cobrar sus depósitos judiciales, no pudieron presentar sus demandas, mediante los sistemas que se brindaron dimos esos pasos para brindar el servicio que correspondía</p> |
| <p>Convergencia</p> | <p>Han sido una ayuda para que se continúe con la administración de justicia y una herramienta que se debería de quedar, como las video conferencias, mesa de partes virtual y otra.</p> | | | | |
| <p>Divergencia</p> | | | | | |
| <p>Interpretación</p> | <p>Los aplicativos informáticos han permitido que continúe con el sistema de administración de justicia, adelantándonos en más de 10 años en tecnología, de equipos de computación y programas informáticos. Esta nueva normalidad vino para quedarse y tan solo tendremos que adecuarnos y estar en permanente capacitación.</p> | | | | |
| <p>10. ¿Se cuenta con guías, tutoriales o videos sobre el uso de los aplicativos informáticos? ¿Los</p> | | <p>- Si cuenta están en un link</p> | <p>- Si sé que hay en you tube se ha colgado bastante material, sobre los aplicativos que se han creado</p> | <p>-Sí, hay videos instructivos que envían desde la gerencia de informática,</p> | <p>-La CSJ tuvo una buena práctica que fue en pandemia de subir o colgar unos videos en you</p> |

| | | | | | |
|--|---|---|--|---|---|
| <p>instructivos son fáciles de entender?</p> | | | <p>cambios que ha habido en los sistemas que sirven tanto a los trabajadores como a los litigantes</p> | <p>sobre todo para el manejo de los sistemas internos del PJ SINOE y otros más</p> | <p>tube, una plataforma pública de acceso por internet, donde se colgaron todos los tutoriales, manuales es un poquito complicado debido a que hay que leerla pero mejor es subir un video y está en una plataforma pública</p> |
| <p>Convergencia</p> | <p>La CSJ tuvo una buena práctica durante la pandemia, que fue subir o colgar unos videos instructivos de los sistemas informáticos en you tube, una plataforma pública de acceso por internet, donde se encuentran todos los tutoriales y manuales .</p> | | | | |
| <p>Divergencia</p> | <p>Se indicó que los manuales impresos eran complicados, estando en desacuerdo en ellos debido a que hay personas que prefieren tener el documento impreso.</p> | | | | |
| <p>Interpretación</p> | <p>Para el manejo de los aplicativos informáticos se realizaron capacitaciones virtuales y se elaboraron videos tutoriales colgados en you tube, para que los colaboradores lo pudieran revisar las veces que lo creyeran conveniente</p> | | | | |
| <p>11. ¿Estima pertinente que se hagan tutoriales o planes de capacitación de los sistemas informáticos implementados?</p> | <p>-Debe ser capacitación presencial con ejemplos prácticos, e video tutorial no te indica las casuísticas</p> | <p>-Si es necesario, el tema tecnológico es una herramienta muy importante , es necesario</p> | <p>-Yo creo que sí, todavía porque las personas somos un poquito reacias a los cambios , siempre queremos continuar en lo tradicional , hay abogados mayores que a veces les es un poquito complicado el</p> | <p>- Por supuesto, todo lo que es información y tecnología se tiene que ir de la mano con todo.</p> | <p>- Si, obviamente siempre hay que estar capacitando roque los sistemas se van mejorando , y tienen nuevas funcionalidades y estas hay que hacerla de conocimiento , hay</p> |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------------------|--|---|---|
| | | | uso de las computadoras o páginas , se debe continuar con los tutoriales. | | más herramientas que simplifican el trabajo hay que estar capacitándonos y actualizándonos. |
| Convergencia | Se debe estar en capacitación permanente debido a que los aplicativos se van mejorando periódicamente y aparecen nuevas funciones con el objetivo de mejorar el trabajo y se brinde un buen servicio a los ciudadanos. | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | En el marco del DL 1412 y la ley 27658, manifiesta que como parte del gobierno digital se debe de contar con personal capacitado y con una nueva cultura de trabajo para su implementación. | | | | |
| 12. ¿Cómo aprendió el manejo de los sistemas informáticos durante la pandemia? | -Solo ingresando a la mesa de partes electrónica de cada módulo | - Con capacitación y practica | - Me he tenido que capacitar | -Como parte del trabajo uno lo viene aprendiendo diariamente -Los sistemas son asequibles , se aprende de inmediato. | |
| Convergencia | Los sistemas informáticos fueron aprendidos mediante capacitaciones, auto aprendizaje y manejo diario en el trabajo. | | | | |
| Divergencia | Algunos trabajadores indican que no han recibido capacitación, sin embargo saben el manejo de los aplicativos informáticos | | | | |
| Interpretación | Se realizó un proceso de capacitación de cada uno de los aplicativos informáticos, que en algunos casos ha sido personalizado y los colaboradores lo pueden revisar en cualquier momento y las veces que quisieran debido a que están colgado en la página publica de internet you tube. | | | | |
| 13. ¿Existe resistencia a la nueva normalidad con la implementación de | -Por parte de mi oficina no, más por parte de los órganos jurisdiccionales. | -En algunos si, resistencia del 25%. | -Creo que todas las personas ya sea jóvenes o mayores han puesto de su parte para aprender y | -No tengo conocimiento de alguna queja. | - Por la población muy bien recibida , el tema está en el orden interno de los trabajadores |

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|--|
| los aplicativos informáticos? | | | continuar con el trabajo. -La única molestia que se tiene es la información que ingresa las 24 horas y los plazos como lo harán, documentos que ingresan a las 00 horas o minutos antes que se termine el día. | | son reacios a los cambios y ellos tuvieron una negatividad pero vieron las bondades del uso del sistema y se fueron adecuando y ahora son de uso amplio , pero siempre va a ver una resistencia por parte del trabajador más que por el ciudadano. |
| Convergencia | Se ha tenido alguna resistencia al trabajo con estos nuevos aplicativos informáticos, en su mayoría por trabajadores mayores de años. Sin embargo, por parte de la población estuvo bien recibida. | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | El inicio de la utilización de los aplicativos fue difícil y estresante para todos los trabajadores jurisdiccionales, administrativos y litigantes. Ha sido un aprendizaje, todo lo que se tenía que hacer manual se tuvo que comenzar a hacer en forma digital, ocasionando un poco de resistencia de los trabajadores nombrados y mayores a 50 años. Este proceso de adaptación duro muy poco y se logró poner en marcha y continuar brindado el servicio de administración de justicia | | | | |
| 14.¿Ha tenido inconvenientes para la utilización de los sistemas informáticos durante la pandemia? | - No he tenido - No he tenido ningún tipo de problema | - Si ha habido , hay mejoras que realizar algo que aprender siempre vamos a estar con necesidad de capacitación | - La verdad no , tuve la suerte de tener personas que tenían la paciencia , el conocimiento y se puedo realizar el trabajo y estoy apta a cualquier cambio o mejora que se pueda | - La corte nos facilitó Lap Tops que era la herramienta principal para el trabajo remoto - El problema era cuando se colgaba el | - La dificultan siempre fue el tema económico que somos una institución pública se necesita infraestructura, se necesita computadoras |

| | | | | | |
|-----------------------|---|--|--|---|--|
| | | | <p>hacer para aprender no hay edad ni circunstancia, diario es un aprendizaje y estamos para servir al público en lo que se pueda y esta es intención de la institución a través de todos los medios que se han creado</p> | <p>sistema no tenía la facilidad de la velocidad que es de tener la máquina de manera presencial al principio se colgaba bastante el sistema</p> <ul style="list-style-type: none"> - La banda ancha no era suficiente y en la actualidad se ha mejorado, pero siempre hay problemas tiene algunas horas en las que se va el sistema - El SINOE para fallando | <p>tiempo y persona</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se cuenta con una banda ancha a nivel nacional, solo en zonas rurales que es difícil el acceso a la comunicación |
| Convergencia | <p>Algunos entrevistados manifiestan que inicialmente el internet se interrumpía constantemente debido a que no se contaba con una banda ancha suficiente para que todos los trabajadores al mismo tiempo estuvieran conectados al sistema de la CSJ; sin embargo, existe personal que indica que no tuvieron ningún tipo de inconveniente.</p> | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | <p>Todo cambio durante su implementación en su primera etapa trae consigo malestar a las personas que lo van a implementar, por el desconocimiento de lo nuevo y también un periodo de adecuación de la tecnología a utilizar y para solucionar los inconvenientes que se presente para su utilización.</p> | | | | |
| | | | | | |

Objetivo Especifico 2: Determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una Corte Superior de Justicia.

| | | | | | |
|---|-------------|--|--|---|--|
| <p>15. ¿Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar con brindar el servicio de justicias?</p> | <p>- Si</p> | <p>- Claro, en un inicio no se tuvo las herramientas pero teniendo en cuenta las TICs, se ha dado un salto muy importante en el tema tecnológico</p> | <p>-En un inicio se continuo con el trámite que se tiene en procesos -Se cerraron correos Gmail, que fueron los primero que se utilizaron para que tanto la comisaría fiscalía abogados a través de estos medios puedan ingresar sus documentos ya se utilizó lo que es el escáner donde se digitalizaba todos los ingresos para que directo vaya al proceso sin necesidad de entregar algo en físico a los secretarios y ellos puedan darle trámite desde sus domicilios.</p> | <p>- Claro la tecnología de la información y la comunicación a ayudado bastante a optimizar recursos tanto al PJ como el usuario.</p> | <p>- Si y se han ampliado más todavía se han implementado más sistemas para ayudar en el tiempo de pandemia , se venía implementando pero con la pandemia se implementó más el servicio.</p> |
|---|-------------|--|--|---|--|

Convergencia Con la tecnología de la información y las comunicaciones ayudado bastante a optimizar recursos tanto al PJ como el usuario y han permitido continuar con el sistema de administración de justicia

Divergencia

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|--|
| Interpretación | Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar brindando el servicio de justicias, el total de las personas entrevistadas lo opinan así; el primer paso para restablecer el servicio de justicia fue que se crearon correos Gmail, a través del cual la policía, ministerio público, abogados y justiciables pudieran tramitar sus documentos, seguidamente se comenzó con el proceso de digitalización. Antes de la pandemia no se contaba con un sistema para trabajar remotamente o para hacer actividades desde casa y esto el poder judicial del Perú, lo implemento en tres meses; mejorando la relación con los litigantes u usuarios | | | | |
| 16. ¿Le ahorra tiempo o recursos económicos los trámites en línea o vía internet que pueda realizar en los sistemas informáticos de la CSJ, al público usuario? | - Claro, evita el tema de desplazamiento. | - Si ahorra tiempo y dinero a los usuarios. | - Yo creo que para el abogado y la parte litigante si porque ya no es necesario de trasladarse y venir a las instalaciones de la corte - Pero creo que para la institución si genera un poco más de gasto porque ya nos envían por medios electrónicos nosotros tenemos que imprimir , tenemos que utilizar papel para los expedientes, son muy pocos los que ya son electrónicos y ya no se necesita hacer la impresión de nada | - Por su puesto les facilita enormemente y optimizan todo lo que es tiempo para que no se estén acercando a una mesa de partes presencial y evitar colas aglomeraciones, puedan presentarlo a través de las diferentes mesas de partes virtual. | - Claro, el más interesante es el tema del archivo ahora se tiene el sistema de archivamiento. - Si ayuda en el tema de ahorro de recursos. |
| Convergencia | Para los abogados y la parte litigante si es un ahorro de tiempo y económico porque ya no es necesario de trasladarse y venir a las instalaciones de la corte ni imprimir sus documentos; pero para la institución genera un poco más de gasto porque los documentos nos envían por medios electrónicos y los secretarios tienen que imprimirlos para remitirlo al ministerio público o para realizar otras diligencias, son muy pocos los | | | | |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| | expedientes electrónicos que ya no se necesita hacer la impresión. | | | | |
| Divergencia | En las publicaciones de los investigadores en esta etapa digital tan solo mencionan que es un ahorro en papel y tiempo, pero no hacen referencia para quien lo es; habiendo encontrado en este estudio que está significando un mayor gasto y tiempo para la institución. | | | | |
| Interpretación | En estos años de la nueva normalidad el empleo de los sistemas informáticos de la CSJ para el trámite de expedientes, ha significado un ahorro de tiempo y de recursos, lo que se ha transformado en ahorro económico para justiciables. Pero para la CSJ ha incurrido en un mayor gasto y tiempo de los secretarios en la impresión de los documentos. | | | | |
| 17. ¿Considera que los trámites a través de los sistemas informáticos de la CSJCA agilizan las gestiones? | -Claro, las notificaciones se remite directamente al abogado | -Definitivamente que si analizan la gestión , es más accesible para las partes procesales el acceso | - Se supone que ese es el objetivo, que las cosas sean un poquito más rápidas - Pero la incomodidad que he notado con algunas secretarias es que en la mesa de partes electrónica no existe una horario de cierre, funciona las 24 horas por ende los abogados ingresan documentos a cualquier hora. | -Esa es la finalidad de los sistemas informáticos y programas facilitar y optimizar todo tipo de recurso. | - Claro, el más interesante es el tema del archivo ahora se tiene el sistema de archivamiento - Si ayuda en el tema de ahorro de recursos. |
| Convergencia | Esa es la finalidad de los sistemas informáticos y programas facilitar y optimizar todo tipo de recurso | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | Con estos sistemas informáticos se han agilizado los trámites documentarios y se ha logrado de alguna forma reducir los plazos, es algo positivo que trajo la pandemia. En el poder judicial ya había iniciado antes de la pandemia la transformación digital; sin embargo, con ella los procesos se aceleraron. El aplicativo que más piden que se quede todos los implicados son las audiencias virtuales. Todos los aplicativos descritos se encuentran funcionando en cada una de las 24 sedes de la CSJ y existe buenas sensaciones por parte de los justiciables al haberse brindado una mejor a administración de justicia. | | | | |
| 18. ¿Qué opinión | - Hay una plataforma | -Son más opiniones | -Que a veces los | - | - Capacitamos |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| <p>tienen los ciudadanos del empleo de aplicativos informáticos?</p> | <p>los del los video tutorial, como también un impreso.</p> | <p>favorables. - Los que están en desacuerdo son los que no están de acorde con los medios tecnológicos y quieren seguir con el tema de la tecnología.</p> | <p>sistemas se cargan mucho y no funcionan. -Dicen que traerlo el documento físico lo atienden más rápido.</p> | <p>Particularmente no.</p> | <p>abogados y personal y ciudadanos comunes y todos estuvieron satisfecho con esta nueva tecnología que le brindamos , que es una herramienta muy sencilla de pocos pasos para llenarse y tienen una opinión muy favorable para seguir continuando con estos sistemas.</p> |
| <p>Convergencia</p> | <p>La mayoría de las opiniones son favorables. Los que están en desacuerdo son los justiciables que tienen poco conocimiento de las herramientas tecnológicas.</p> | | | | |
| <p>Divergencia</p> | | | | | |
| <p>Interpretación</p> | <p>La sistematización de los procesos es bueno para la administración del Estado, los hace más eficientes y eficaces.</p> | | | | |
| <p>19. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación a los aplicativos informáticos?</p> | <p>-Fue un poco fácil.</p> | <p>-Fue secuencialmente de acuerdo a las necesidades que se requerían -Ha habido capacitaciones para el colegio de</p> | <p>- Nos tuvimos que adaptar a lo que se nos presentó en el momento. -Hubo personal, ing. Que nos daban las pautas para realizar el trabajo se trató de</p> | <p>- Al principio un poco tedioso, no estábamos acostumbrados al uso tan optimizado de los sistemas pero ayudado</p> | <p>- Por mi especialidad y por mi carrera ha sido muy fácil para mi entender este tema entender estos aplicativos informáticos.</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|--|
| | | abogados y para el personal jurisdiccional. | tener los equipos necesarios, que fue fundamental y se continuo con el trabajo dentro del tiempo y que dicha pandemia nos permitía. | cada uno el poner de su parte y actualizarte y estar a la par con toda la tecnología. | |
| Convergencia | Si lo tuviera que definirlo con una sola palabra diría que fue complicado la red que tiene Cajamarca, tenía un soporte para realizar un trabajo de 7 a 5, - la etapa fue corta, se amplió la banda de soporte tecnológico y a los 3 meses se tuvo una mejor conexión pero a la larga 5 o 6 meses estuvimos todos adaptados , para muchos un periodo largo | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | El inicio de la utilización de los aplicativos fue difícil y estresante para todos los trabajadores jurisdiccionales, administrativos y litigantes. Ha sido un aprendizaje, todo lo que se tenía que hacer manual se tuvo que comenzar a hacer en forma digital, ocasionando un poco de resistencia de los trabajadores nombrados y mayores a 50 años. Este proceso de adaptación duro muy poco y se logró poner en marcha y continuar brindado el servicio de administración de justicia; en los tres primeros meses se contó con una mejor conexión y en 5 meses todos estuvieron adaptados a la nueva normalidad, para mucho un periodo largo, en la actualidad los trabajadores tienen una apreciación que los aplicativos son fáciles | | | | |
| 20.¿Ha impactado la implementación de los sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones? | - Si, positivo. | -Si claro es de mucha ayuda. | -Hacer uso de nuevos de nuevos equipos, aplicativos , cositas que en el sistema por desconocimiento no se utiliza y ahora nos damos cuenta que el sistema nos ayuda a jalar de inmediato los documentos y poder procesarlo en el momento y que se | -Si, han facilitado y han ahorrado lo que es recursos por eje. El uso de papel, ya no se está imprimiendo tanto documento como antes, sería bueno que | -Claro, impactaron de forma positiva y negativa por decirlo de alguna forma ; positiva nos ahorraron el tiempo de atender cosa que hacíamos manuales, ahora ya lo hacíamos de forma sistematizada ya |

| | | | | | |
|-----------------------|--|--|---------------------------|---|---|
| | | | vea por los secretarios . | se creen leyes en la que evite el uso del papel para bien del planeta y ecosistema. | teníamos plataformas y respecto a lo negativo como se implementó sistemas para los usuarios se incrementaron las incidencias y que por falta de capacitación de los usuarios habían muchos errores y teníamos que solucionarlos que de todas maneras impacto en el trabajo de cada uno de nosotros. |
| Convergencia | Impactaron de forma positiva ahorrando tiempo en la atención a los justiciables y sistematizando los procesos. Teniendo la desventaja que se incrementaron las incidencias por errores en el llenado de la información de los aplicativos. | | | | |
| Divergencia | | | | | |
| Interpretación | El impacto en los sistemas de tramites de expedientes judiciales y administrativos ha sido importante y positivo. Debido a que ha agilizado los tramites y ha permitido realizar un seguimiento en tiempo real de los documentos. | | | | |

Anexo 4 Instrumento de recolección de datos.

GUIA DE PREGUNTAS DE ENTREVISTA TEMA DE INVESTIGACIÓN

“Modernización del Estado y gobierno digital en una corte superior de justicia - 2020 a 2022”

Objetivo: Analizar el desarrollo de la modernización del Estado y la implementación del gobierno digital en una Corte Superior de Justicia entre los años 2020 y 2022.

Indicaciones: Estimado (a) entrevistado (a), de acuerdo con su percepción y objetividad, se solicita por favor responder una serie de preguntas relacionadas a la modernización del Estado y gobierno digital en una corte superior de justicia - 2020 a 2023

Cláusula de confidencialidad: Estimado(a) entrevistado(a), es preciso indicar que durante la conversación podría divulgarse información confidencial de los procesos institucionales de la corte superior de justicia o su propia información personal. Por ende, el entrevistador se compromete a no divulgar, fuera del trabajo de investigación, la información institucional y que su información personal será anónima y confidencial.

| Perfil del entrevistado (a) |
|--|
| ¿Cuál es su nombre? |
| ¿Cuántos años tiene laborando en corte superior de justicia? |
| ¿En qué área labora actualmente? |
| ¿En qué áreas de corte superior de justicia ha trabajado? |

| Categoría | Preguntas |
|--------------------------|--|
| Modernización del Estado | 1. ¿Conoce el proceso de modernización del Estado? |
| | 2. ¿Cree usted que el personal de la CSJ está capacitado para la implementación de la modernización del Estado? |
| | 3. Desde su punto de vista, ¿Cuánto conoce la implementación del gobierno digital en la CSJ? |
| | 4. ¿Existe alguna aplicación informática, en otra entidad pública o privada, que desearía que se implemente en la CSJ? |
| | 5. ¿Qué acciones debería desarrollar la CSJCA para hacer los sistemas informáticos más inclusivos y accesibles a los usuarios? |

| Categoría | Preguntas |
|---|---|
| Gobierno digital | 1. ¿Los usuarios puede acceder a la información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos de la CSJ? |
| | 2. ¿Cuáles son los sistemas informáticos o servicios digitales que se han implementado durante la pandemia en la CSJ, para continuar con el servicio de administración de justicia? ¿tiene alguna participación en ellos? ¿Qué trámites en línea o vía web puede realizar?. |
| | 3. ¿Es seguro realizar trámites por los sistemas informáticos de la CSJ? |
| | 4. ¿Qué opina de la implementación de los aplicativos informáticos durante la pandemia? |
| | 5. ¿Se cuenta con guías, tutoriales o videos sobre el uso de los aplicativos informáticos? ¿Los instructivos son fáciles de entender? |
| | 6. ¿Estima pertinente que se hagan tutoriales o planes de capacitación de los sistemas informáticos implementados? |
| | 7. ¿Cómo aprendió el manejo de los sistemas informáticos durante la pandemia? |
| | 8. ¿Existe resistencia a la nueva normalidad con la implementación de los aplicativos informáticos? |
| | 9. ¿Ha tenido inconvenientes para la utilización de los sistemas informáticos durante la pandemia? |
| | 10. ¿Los trámites de los procesos judiciales, con los sistemas informáticos implementados durante la pandemia, han permitido continuar con brindar el servicio de justicias? |
| | 11. ¿Le ahorra tiempo o recursos económicos los trámites en línea o vía internet que pueda realizar en los sistemas informáticos de la CSJ, al público usuario? |
| | 12. ¿Considera que los trámites a través de los sistema informáticos de la CSJCA agilizan las gestiones? |
| | 13. ¿Qué opinión tienen los ciudadanos del empleo de los aplicativos informáticos? |
| | 14. ¿Cómo fue para usted el proceso de adaptación a los aplicativos informáticos? |
| | 15. ¿Ha impactado la implementación de los sistemas informáticos en el desarrollo de sus funciones? |
| 1. ¿Los usuarios puede acceder a la información de los procesos judiciales a través de los sistemas informáticos de la CSJ? | |

Estimado Sr/Sra agradezco su gentil apoyo por responder las preguntas de la entrevista.

Gracias.

Anexo 5 Evaluación por juicio de expertos

5.1 Experto N° 1



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento modernización del Estado y gobierno digital . 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: | Ricardo Montalvo Jave |
| Grado del profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clínica () Social () |
| | Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Experto en tecnologías de información y comunicación |
| Institución donde labora: | Poder Judicial |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () |
| | Más de 5 años (X) |
| Experiencia de investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título de estudio |

2. Propósito de evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicios de expertos.

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

| | |
|-------------------|--|
| Nombre de prueba: | Guía de preguntas de entrevista |
| Autor: | Isidro Moisés Zamora Aguilar |
| Procedencia: | Elaboración propia en base a la tesis La |



| | |
|-----------------------|---|
| | modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico |
| Administración: | Servidores públicos de una corte superior de justicia |
| Tiempo de aplicación: | 15 min. |
| Ámbito de aplicación: | Corte superior de justicia, 2023 |
| Significación: | El instrumento aplicado será una entrevista donde se tomarán los indicadores con el objetivo de Caracterizar la implementación del gobierno digital y determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una corte superior de justicia. |

4. **Soporte teórico:**

Escribir en función al modelo teórico.

| Escala/AREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | likert | |

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

A continuación, a Ud. le presento el cuestionario "Guía de preguntas de entrevista" Elaborado por Isidro Moisés Zamora Aguilar 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 | 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 |



| | | |
|---|---|--|
| semántica son adecuadas. | | acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de alguno de los términos del ítem. |
| | 4. Alto nivel | El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada. |
| COHERENCIA A 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 relacionado con 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 relevante y debe ser incluido. |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 |

Dimensiones del instrumento: Modernización del Estado y gobierno digital en una corte superior de justicia - 2020 a 2022

- Primera dimensión: Modernización del Estado
- Objetivos de la dimensión: caracterizar la implementación del gobierno digital en una corte superior de justicia

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-------------------------------|
| Procesos judiciales tramitados con sistemas informáticos | 1-8 | 4 | 4 | 4 | |
| Expediente judicial publicados en el sistema del poder judicial | | 4 | 4 | 4 | |
| Facilidad de trámites Trámite de procesos en línea | | 4 | 4 | 4 | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Segunda dimensión: Gobierno digital.
- Objetivos de la dimensión: Analizar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una corte superior de justicia describa lo que mide el instrumento

| Indicadores | Item | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Aplicativos informáticos del poder judicial | 9-20 | 4 | 4 | 4 | |
| Notificaciones electrónicas | | 4 | 4 | 4 | |
| Casillas electrónicas | | 4 | 4 | 4 | |


Firma del evaluador...
Mg. Ricardo Montalvo Jara
Responsable técnico del grupo
Corte Superior de Justicia

5.2 Experto N° 2



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento modernización del Estado y gobierno digital. 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: | Luis Enrique Hidalgo Sánchez |
| Grado del profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () |
| | Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Especialista en Sistemas Administrativos del Poder Judicial |
| Institución donde labora: | Poder Judicial |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () |
| | Más de 5 años (X) |
| Experiencia de investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título de estudio |

2. Propósito de evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicios de expertos.

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

| | |
|--------------------------|--|
| Nombre de prueba: | Guía de preguntas de entrevista |
| Autor: | Isidro Moisés Zamora Aguilar |
| Procedencia: | Elaboración propia en base a la tesis La modernización del Poder Judicial a través de la |



| | |
|-----------------------|---|
| | optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico |
| Administración: | Servidores públicos de una corte superior de justicia |
| Tiempo de aplicación: | 15 min. |
| Ámbito de aplicación: | Corte superior de justicia, 2023 |
| Significación: | El instrumento aplicado será una entrevista donde se tomarán los indicadores con el objetivo de Caracterizar la implementación del gobierno digital y determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una corte superior de justicia. |

4. **Soporte teórico:**

Escribir en función al modelo teórico.

| Escala/AREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| Ordinal | likert | |

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

A continuación, a Ud. le presento el cuestionario "Guía de preguntas de entrevista" Elaborado por Isidro Moisés Zamora Aguilar 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 | 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 |



| | | |
|--|---|--|
| semántica son adecuadas. | | acuerdo con su significado o por la ordenación de estas. |
| | 3. Moderado nivel | Se requiere una modificación muy específica de alguno 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 relacionado con 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 relevante y debe ser incluido. |






UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 |

Dimensiones del instrumento: Modernización del Estado y gobierno digital en una corte superior de justicia - 2020 a 2022

- Primera dimensión: Modernización del Estado
- Objetivos de la dimensión: caracterizar la implementación del gobierno digital en una corte superior de justicia



| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procesos judiciales tramitados con sistemas informáticos | 1-8 | 4 | 4 | 4 | |
| Expediente judicial publicados en el sistema del poder judicial | | 4 | 4 | 4 | |
| Facilidad de trámites Trámite de procesos en línea | | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Gobierno digital.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- **Objetivos de la dimensión:** Analizar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una corte superior de justicia describa lo que mide el instrumento

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Aplicativos informáticos del poder judicial | 9-20 | 4 | 4 | 4 | |
| Notificaciones electrónicas | | 4 | 4 | 4 | |
| Casillas electrónicas | | 4 | 4 | 4 | |



Firma del evaluador
DNI 41217290

5.3 Experto N° 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento modernización del Estado y gobierno digital. 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 de Ingeniero: | Juan Julio Christian Diaz Gutiérrez. |
| Grado del profesional: | Maestría (X) Doctor () |
| Área de formación académica: | Clinica () Social () |
| | Educativa () Organizacional (X) |
| Áreas de experiencia profesional: | Experto en tecnologías de información y comunicación |
| Institución donde labora: | Poder Judicial |
| Tiempo de experiencia profesional en el área: | 2 a 4 años () |
| | Más de 5 años (X) |
| Experiencia de investigación Psicométrica: (si corresponde) | Trabajo(s) psicométricos realizados Título de estudio: Maestría en Gestión Pública |

2. Propósito de evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicios de expertos.

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

| | |
|-------------------|---------------------------------|
| Nombre de prueba: | Guía de preguntas de entrevista |
| Autor: | Isidro Moisés Zamora Aguilar |



| | |
|-----------------------|---|
| Procedencia: | Elaboración propia en base a la tesis La modernización del Poder Judicial a través de la optimización de los procesos judiciales: Caso expediente judicial electrónico |
| Administración: | Servidores públicos de una corte superior de justicia |
| Tiempo de aplicación: | 15 min. |
| Ámbito de aplicación: | Corte superior de justicia, 2023 |
| Significación: | El instrumento aplicado será una entrevista donde se tomarán los indicadores con el objetivo de Caracterizar la implementación del gobierno digital y determinar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una corte superior de justicia. |

4. **Soporte teórico:**

Escribir en función al modelo teórico.

| Escala/AREA | Subescala (dimensiones) | Definición |
|-------------|-------------------------|------------|
| | | |

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

A continuación, a Ud. le presento el cuestionario "Guía de preguntas de entrevista" Elaborado por Isidro Moisés Zamora Aguilar 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 | 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 |



| | | |
|--|---|--|
| sintáctica y semántica son adecuadas. | | 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 alguno 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 relacionado con 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 relevante y debe ser incluido. |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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 |

Dimensiones del instrumento: Modernización del Estado y gobierno digital en una corte superior de justicia - 2020 a 2022

- Primera dimensión: Modernización del Estado
- Objetivos de la dimensión: caracterizar la implementación del gobierno digital en una corte superior de justicia

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Procesos judiciales tramitados con sistemas informáticos | 1-8 | 4 | 4 | 4 | |
| Expediente judicial publicados en el sistema del poder judicial | | 4 | 4 | 4 | |
| Facilidad de trámites Trámite de procesos en línea | | 4 | 4 | 4 | |

- Segunda dimensión: Gobierno digital.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Objetivos de la dimensión: Analizar el grado de influencia de la implementación del gobierno digital en la gestión administrativa de una corte superior de justicia describa lo que mide el instrumento

| Indicadores | Ítem | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ recomendaciones |
|---|------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Aplicativos informáticos del poder judicial | 9-20 | 4 | 4 | 4 | |
| Notificaciones electrónicas | | 4 | 4 | 4 | |
| Casillas electrónicas | | 4 | 4 | 4 | |


J. CHRISTIAN DIAZ GONZALEZ
ASISTENTE DE INFORMÁTICA
Firma del evaluador
CALMARCA
DNI 43213110