



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la
administración de justicia, Santa, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Meza Castañeda, Paúl Alejandro (orcid.org/0009-0002-9437-2093)

ASESORES:

Dr. Medina Corcuera Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

Dr. Álvarez Carrillo, Nicolás (orcid.org/0000-0002-9794-0423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHIMBOTE– PERÚ

2023

DEDICATORIA

Esta investigación la dedico al Creador, que no me ha abandonado en los momentos difíciles. A mis padres Alejandro y Vilma, por su apoyo permanente a lo largo de mi vida. A mi hijo Alejandro Gael, mi razón de vivir. A todas aquellas personas que, a lo largo de mi permanencia en este mundo, aportaron en mi formación personal y profesional, y me alentaron a continuar siempre adelante en la búsqueda de los sueños y de una mejoría, A los amigos del ayer, del hoy y del mañana.

Paúl Meza

AGRADECIMIENTO

Mi sincero y profundo agradecimiento por el apoyo y la asesoría a la distancia, así como el ánimo para culminar esta investigación, al doctor Segundo Armas Castañeda.

El autor

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimiento	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos Éticos	22
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población	18
Tabla 2: Muestra	19
Tabla 3: Análisis de confiabilidad de la variable Sistema Experto de Consulta de Expediente	21
Tabla 4: Análisis de confiabilidad de la variable Calidad de servicio	21
Tabla 5: Prueba de correlación estadística entre Sistema experto de consulta de expedientesy calidad de servicio	24
Tabla 6: Niveles de la eficacia del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Cortedel Santa	25
Tabla 7: Niveles de la calidad del servicio	26
Tabla 8: Prueba de correlación estadística entreSistema experto de consulta de expedientes y dimensión Accesibilidad	27
Tabla 9: Prueba de correlación estadística entre Sistema experto de consulta de expedientes y dimensión Facilidad de uso del Sistema	28
Tabla 10: Prueba de correlación estadística entre Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Fiabilidad	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Esquema correlacional del estudio	16
---	----

RESUMEN

La presente investigación tiene como título: Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023 y se determinó la siguiente formulación del problema: ¿Cuál es la relación entre el uso del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa y la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023?; se planteó como objetivo general, analizar la relación entre el uso del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa y la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023; de enfoque cuantitativo, de tipo básico no experimental. Se utilizó como instrumento dos cuestionarios para la encuesta. La población estuvo conformada por 1,072 entre Fiscales y defensores públicos con una muestra por conveniencia de 30 participantes; obteniéndose como resultado que las variables Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio revelaron una correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,852), concluyendo que, existe relación positiva entre las variables uso del sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2023.

Palabras clave: Sistema, consulta, expediente, calidad de servicio, administración de justicia.

ABSTRACT

The present investigation has the title: Expert system of consultation of files and quality of service in the administration of justice, Santa, 2023 and the following formulation of the problem was determined: What is the relationship between the use of the Expert System of Consultation of Files of the Court of Santa and the quality of the service in the administration of justice, 2023?; The general objective was to analyze the relationship between the use of the Expert System for Consultation of Files of the Court of Santa and the quality of service in the administration of justice, 2023; of a quantitative approach, of a basic non-experimental type. Two questionnaires were used as an instrument for the survey. The population consisted of 1,072 prosecutors and public defenders with a convenience sample of 30 participants; obtaining as a result that the variables Expert system for file consultation and quality of service revealed a positive correlation, of a high type according to the applied Pearson's rho (0.852), concluding that there is a positive relationship between the variables use of the expert system for consulting Records and quality of service in the administration of justice of the Superior Court of Justice of Santa, 2023.

Keywords: System, consultation, proceedings, quality of service, administration of justice.

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de justicia ha sido una permanente búsqueda del ser humano, en aras de una solución que permita resolver conflictos de modo equilibrado, pacífico, sobre todo célere. La velocidad en los juicios en los sistemas judiciales mundiales, es una de las principales falencias, y conlleva un gran malestar en los individuos que asisten en búsqueda de justicia, pues muchos juicios han concluido tras muchos años. Ante ello, los operadores de justicia buscaron alternativas que incrementaran la rapidez del actuar judicial, encontrando en la tecnología al perfecto aliado. En España, Pilar Llop (2023) señala que la implantación de la digitalización de los servicios facilita a los usuarios la relación con el procedimiento de aplicación de justicia, prueba de ello es el Expediente Judicial Electrónico, que permite a las partes un ingreso controlado, confiable y célere a través de la tecnología, a la documentación de un proceso judicial. Desde cualquier lugar y a cualquier hora.

En Asia, Das (2023) en una entrevista para Live Law.com, aseveró que DY Chandrachud, presidente del Tribunal Supremo de la India, enfatizó en la necesidad de un ecosistema y la inclusión digital que permita el beneficio por parte de la tecnología, de esa manera se logró lanzar la aplicación Bhoroxa, que significa confianza y fue desarrollada por el Tribunal Superior de Gauhati. Asimismo, en Costa Rica, Cruz (2018) aseveró que el Gobierno Digital involucra el uso intensivo de las Tecnologías de la comunicación y la información que, según el reporte de la Secretaria de Asuntos Jurídicos de la OEA, el gobierno se encuentra en la búsqueda de agilizar los trámites que los ciudadanos realizan, además de elevar la calidad de los servicios gubernamentales con la utilización de equipos tecnológicos que permiten mejorar el sistema de administración de justicia, como el Expediente Judicial Electrónico. Lama & Castañeda (2023) detalló que el EJE es un proyecto que cambia la modalidad del trabajo dentro de los despachos al insertarse a un medio virtual que caracterizado por el uso de medios digitales y la modernidad que a la vez favorecerá a la gestión de los procesos judiciales.

Duran (2018) refirió que el Poder Judicial con respecto al retraso en la resolución de los procesos judiciales, en el 2002 se envió una carta iberoamericana con el fin de darle solución a los atrasos de los procesos administrativos y servicio judicial haciendo uso de otros medios que contribuyan a mejorar y dar solución a estos de inconvenientes. Ortiz (2018) aseguró que la justicia debería apelar a la tecnología para mejorarla gestión administrativa y hay a mejor atención de calidad en el servicio eficiente y profesional. Por su parte Elvia Barrios, jueza suprema, en una entrevista por Mejía (2022) aseguró que la demasía en los juicios es un inconveniente muy perjudicial en la administración de justicia por lo que es necesario encontrar otro medio por el cual puedan resolverse todos los inconvenientes.

Con la pandemia de la COVID 19, ante la alerta sanitaria, el Poder Judicial del Perú dispuso que todas las audiencias judiciales a nivel nacional se realicen mediante el aplicativo Google Meet. Arévalo (2023), en una declaración al diario El Peruano, señala que, al implementar el EJE y la Mesa de Partes Electrónica se dio una reducción de un 40 % del tiempo de resolución, de un trámite que tardaba unos 4 meses. En la Corte del Santa, el área de informática del Módulo Penal, creó el aplicativo denominado Sistema Experto de Consulta de Expedientes SECE con el fin de mejorar la velocidad en los juicios, y brindar mejor atención al usuario. Barrios(2022) mediante la resolución N° 000238-2022-CE-PJ, dispuso implantar el EJE) y la Mesa de Partes Electrónica. En una visita realizada por la OCMA a la sede de la CSJSA, en el presente año, el Juez Superior Titular de la Corte Lima Norte Rubén Durand Huaranga, manifestó que las TIC's generaron una mejora sustantiva del servicio de calidad.

Para esta investigación se enunció la consecutiva incógnita de exploración: ¿Cuál es la relación entre el uso del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa y la calidad de servicio en la administración de justicia, 2023?

La justificación teórica anida en aportar nuevos conocimientos en base a las fundamentaciones y respaldos teóricos de aplicaciones que vienen generando facilidad en el uso de la tecnología para mejorar el sistema de intercambio de

información, tiempo, economía, confiabilidad y, sobre todo, la calidad del servicio que se le ofrece a los beneficiarios de la Corte del Santa. La justificación metodológica se basa en el suceso de que, mediante los procedimientos tecnológicos, se procura analizarla relación que tiene el uso de uso del SECE y la calidad del servicio en la administración de justicia en la Corte Superior del Santa. En la justificación Social, el avance tecnológico permite la creación de distintas aplicaciones que construyen a mejorar la calidad en el servicio en la atención al usuario, de manera que se evita las aglomeraciones, pérdida de tiempo y brinda una mejor confidencialidad en los accesos a los expedientes requeridos con el fin de una mejor administración de justicia. La justificación práctica, establecerá las pautas de conocimientos, fundando que relación existe en el uso del SECE y la calidad del servicio en la administración de justicia, Corte del Santa 2023.

Como principal objetivo se busca, OG: Analizar la relación entre el uso del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa y la calidad de servicio en la administración de justicia, 2023; además se trazaron como objetivos específicos, OE1: Analizar el Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes de la corte del Santa, 2023; OE2: Analizar la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023; OE3: Identificar la relación entre el Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes y la dimensión Accesibilidad en la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023; OE4: Identificar la relación entre el Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes y la dimensión Facilidad de Uso del sistema en la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023 y OE5: Identificar la relación entre el Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes y la dimensión Fiabilidad en la calidad de servicio en la administración de justicia, 2023.

Asimismo, las hipótesis de la investigación son, hipótesis de investigación (Hi) Existe relación entre el uso del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa y la calidad de servicio en la administración de justicia, 2023; hipótesis nula (Ho), no existe una relación entre el uso del sistema experto de consulta de expedientes de la corte del Santa y la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Según el ámbito internacional, se consideró a Solomon (2019) quien en su investigación determinó como objetivo primordial, conocer el resultado habilitado de los servicios por parte de las TIC's en el Tribunal Supremo Federal acerca del desempeño de los tribunales, como la eficiencia, la eficacia, el cliente satisfecho y el atributo del servicio; el estudio corresponde al método mixto, además de poseer un diseño descriptivo que dio lugar a 80 colaboradores entre abogados, jueces, administradores, fiscales y profesionales de las Tic para que conformen la muestra para la cosecha de información, quienes colaboraron con el llenado de una encuesta; por su parte, el investigador les realizó una entrevista un cuestionario diseñado en la escala de Likert; de ambos instrumentos llegó a obtener como consecuencia que, el uso de aplicativos mediante las TIC's redundará en el auxilio de una mejor prestación de accesibilidad y eficacia del servicio, además de proporcionar una mayor y mejor calidad de prestación de servicios a los usuarios; llegando a concluir que, el manejo de las TIC's influye en el desempeño de los valores judiciales, debido a que la consumación de la base de datos del procedimiento permite mayor almacenamiento de datos; la tecnología permitirá además que se reduzcan costos, es por ello que la apertura en cinco regiones de centros de prestación de servicio electrónico es fundamental porque permite el acceso a los tribunales y sobre todo en una mejor calidad en el servicio a los usuarios.

Rivas (2019) en su investigación, consideró como objetivo general estudiar el rol que cumple la tecnología de comunicación e información en la calidad de Administración de Justicia en la Provincia de Manabí, 2011 -2017; el autor decidió elaborar una investigación cuantitativa analítica; asimismo, fueron el total de los trabajadores quienes integraron la muestra y respondieron el instrumento que se les aplicó. Como efecto se evidencia que, los sectores públicos y su evolución en el servicio de calidad, es un tema de proceso progresivo, de instrucción de los distintos representantes del estado y también de la sociedad con la finalidad de que haya una

mejor administración de justicia y sea este el estribo del liberalismo de un estado de derecho. El autor por su parte concluyó que, debido a que el proceso de justicia en Ecuador se encontraba retrasado, debió consolidarse considerando la justicia como un sistema independiente e integrado en donde el rol de las TIC's permitieron una mejor interoperabilidad e interconexión que puedan integrar diversos actores de justicia como ministerio público, defensoría, poder judicial y otros órganos jurisdiccionales con el propósito de brindar un mejor servicio de calidad en la administración de justicia no solo desde una representación creativa sino desde la suspicacia, en la gabela de una mayor cultura de paz y del ofrecimiento de una oportuna justicia, transparente y eficiente.

Reiling (2019) en su tesis, se propuso analizar la influencia que tienen las TIC's en el mejoramiento de problemas de demora y accesos en los tribunales y los poderes judiciales de Leiden; la autora decide hacer uso del método cuantitativo, analítico no experimental que tuvo como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario para la recolección de datos; como consecuencia la autora obtuvo que, gracias al uso de las plataformas virtuales de las TIC's se ha podido incrementar la integridad, la puntualidad, la precisión y principalmente, la calidad de servicio en las oficinas de la corte de Leiden. De esa manera se concluye que, en base a que las personas trabajan de manera independiente de la tecnología, se debería fusionar el trabajo de ambos con el único objetivo de mejorar la calidad del servicio al usuario, teniendo la seguridad de que el uso de las TIC's en las oficinas internas ha funcionado bien.

Díaz (2021) decidió poner en evidencia la existencia de la relación entre el gobierno electrónico y el cliente satisfecho por la atención de calidad en el servicio; está representada por el estudio cualitativo de diseño correlacional siguiendo la línea investigativa sin experimento. El autor decidió aplicar el análisis documental y se desarrolló en la búsqueda de la información en el año 2021, obteniendo como derivación que, la tecnología y uso de aplicaciones que contribuyeron al gobierno electrónico, fue una útil herramienta para que se pueda lograr el objetivo trazado del gobierno abierto; de esa manera el autor llega a la conclusión que, la ejecución y utilización de una aplicación tecnológica permitió que el gobierno electrónico guarde

directa correspondencia con la satisfacción del usuario por brindarle un atención de calidad en el servicio, además de facilitarles el acceso a los servicios de gobierno y de información por parte de los ciudadano. La edificación de un gobierno digital involucra sustanciales desafíos en la puesta en línea, trazando complejas necesidades para una nueva transformación y un nuevo diseño tecnológico gubernamental.

En México, García (2018) se propuso conocer la ejecución del Juzgado sin papel en el Poder Judicial, México; el estudio cuantitativo se realizó sin experimento alguno y fue de tipo simple descriptivo y tuvo como muestra al total de los trabajadores administrativos de la sede del juzgado laboral del Poder Judicial, quienes de manera transparente respondieron la encuesta que el investigador aplicó, la consecuencia que se pudo obtener fue que, la presencia de las TIC's así como el de la creación de las distintas plataformas y aplicativos online facilitan el aprovechamiento de tiempo, dinero y espacio en la sustanciación de procesos judiciales que además tiene como fin, dar inicio a la emigración tecnológica de forma dictaminada y ordenada del expediente físico al digital o electrónico; tal resultado llevó al autor a concluir que, las TIC's permiten que el trabajo corporativo sea favorable en cuanto al cambio de pesquisa entre dos o mas ejecutores así como las labores en conjunto dentro de una comunidad basada en usuarios con necesidades de atención de calidad escasos; es por ello que, los servidores de internet deberán tener la suficiente capacidad, así como las aplicaciones web deberán estar bien elaborada. El soporte técnico, eficaz y eficiente, así como un sistema seguro, amigable, presupuestal y compatibles son detalles esenciales con los que se deberán contar para evitar interrupciones durante el proceso de interacción del usuario, de manera que se brinde calidad en el servicio administrativo.

Martínez et al(2015) tuvo como principal objetivo establecer el uso de los medios electrónicos durante los procesos judiciales; al ser esta investigación de metodología cualitativa analítica de tipo descriptivo que desarrolló como técnica de estudio, el análisis de documentos y la entrevista que desarrolló haciendo uso de la búsqueda de las normativas, doctrinas y jurisprudencias, para lo cual el tesista indagó

bibliotecas virtuales, relatorías de la corte, paginas de internet y distintas universidades, además de la entrevista a una magistrada del Primer Juzgado quien fue la que implementó los medios electrónicos desde el 2013; obteniendo como conclusión que, el paso del expediente físico a la electrónica pudo lograr descargar los juzgados ya que a partir de ese momento se podía revisar los expedientes en la página oficial de la Corte Suprema y las veces que el usuario desea, a cualquier hora y desde donde se encuentre, dejando de lado las consultas físicas lo que además contribuye a la política de cero papel.

En los estudios nacionales, Ruiz (2021) se propuso como primordial objetivo, establecer si existe relación entre las variables calidad de servicio en la administración de justicia y buenas prácticas en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, 2021; el presente estudio se ciñe al enfoque mixto que goza de un diseño transversal el cual se realizó sin experimento alguno y fue de tipo correlacional simple descriptivo y como muestra tuvo a 174 usuarios judiciales quienes sin dudarlo se sometieron a responder los cuestionarios que se les aplicaron, obteniéndose como deducción que, existe un significativo al y directo impacto entre la variables de estudio, con 858 (85.8%) de coeficiente de correlación Spearman en las salas y juzgados de Huancabamba, Piura, 2021; determinándose así como conclusión que, existe la presencia de relación alta, efectiva y significativa relación entre la variable calidad del servicio en la administración de justicia y las buenas destrezas en las partes jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021.

Bocanegra (2020) tuvo como finalidad, valorar la ejecución de la política estatal de las TIC's en los valores públicos brindados por parte del Poder Judicial en referencia al control biométrico y a la notificación electrónica en lo que respecta desde el 2013 hasta el 2016. El presente trabajo pertenece a la línea metodológica de investigación cualitativa para la cual se aplicó una entrevista semiestructurada además de la encuesta que permitieron medir los niveles de satisfacción de los 20 abogados que formaron parte de la muestra, los mismos que hacen uso del sistema de notificaciones electrónicas; se pudo observar que en la actualidad el uso de la tecnología es un deber diario en las labores al momento de comunicar las decisiones

judiciales a través de las aplicaciones tecnológicas, además de operativizar un mejor control en los procesados mediante el uso de los distintos programas web. El autor, a modo de conclusión afirma que los sistemas implantados en el Poder Judicial vienen a ser un espacio virtual en donde se almacena mucha información y se le constituye un sistema tecnológico seguro que impide las suplantaciones, además controla los registros de cada uno de los usuarios.

Gonzales (2021) en su trabajo de investigación se propuso establecer cómo influye la variable implementación del expediente judicial electrónico en la variable calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021; el estudio realizado fue de metodología cuantitativa, siendo un estudio descriptivo-explicativo, además de poseer corte transversal y pertenecer al nivel correlacional. Asimismo, fueron 63 servidores que pertenecen a la unidad de servicios judiciales de la Corte Suprema de Lima quienes integraron la muestra y de manera voluntaria respondieron las encuestas que les aplicó, obteniéndose como efecto que, el 90.5 % aseguró no estar conforme con el equipamiento tecnológico para la implementación de los eficientes, pues para ellos esto no es eficiente; mientras que el 95.2 % aseguraron que la capacidad de respuesta del uso de los expedientes electrónicos judiciales tampoco es adecuada y por último, para el 92.1 % de encuestados, la carga procesal de expediente judiciales no es para nada óptima; este resultado llevó al investigador a concluir que, la implementación y el uso del expediente electrónico judicial de la Corte Superior de Justicia de Lima está estrechamente asociado con la calidad de servicio; esto se refleja en el 95,5%, de encuestados quienes aseguraron que las mejoras en cuanto equipamiento tecnológico no es eficiente, asimismo para el 92.1 % la mejora en la red de implementación del expediente judicial de funciona de manera eficaz.

Rojas (2019) en su investigación se planteó como objetivo principal estudiar en qué manera se relaciona la Administración de Justicia y el Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Lima Norte, 2019; el autor desarrolló su estudio bajo el enfoque cuantitativo no experimental de alcance correlacional, básico. 132 colaboradores de

la Corte Superior de Justicia conformaron la muestra, quienes de manera voluntaria resolvieron la encuesta que se les aplicó, donde se obtuvo como consecuencia que, ambas variables se encuentran relacionadas. Fundamentándose esto por la prueba de Spearman con un valor de significancia menor a 0,05.; esto permitió que se concluya que, existe relación hondamente positiva y significativa entre Administración de Justicia y Gobierno Electrónico en la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.

Quispe (2019) se propuso como principal objetivo examinar la eficacia de la implementación de un gobierno digital y electrónico en la gestión de los gobiernos regionales; utilizó la investigación de tipo cualitativa con método analítico, sintético concluyendo que, en la gestión institucional, la gestión de un gobierno electrónico va a permitir el oportuno acceso de la información de los usuarios y por consecuencia, la gestión pública. Se conoce al gobierno digital y electrónico como el uso intensivo de la tecnología de la información y comunicación dentro de toda gestión pública, que tiene como objetivo el promover la eficiencia, la participación ciudadana y la transparencia; asimismo, la gestión institucional viene a ser el proceso de evaluación, ejecución y planificación de administración de justicia con la finalidad de alcanzar los objetivos y las metas trazadas por la institución.

La detallada descripción, en los párrafos anteriores, permitió que se referencie la realidad de los antecedentes en relación a las variables bajo estudio; como complemento a ello, se han presentado los fundamentos teóricos respecto a las mismas; en lo referente al enfoque de la primera variable, concierne a la “Globalización” para el Uso del Sistema Experto de Consulta de Expedientes en Corte del Santa; CEJA (2023) las TIC al servicio de la administración de justicia supone una amplia gama de posibilidades que redundará en el beneficio de la ciudadanía. Su empleo consiente la complacencia de las escaseces de los justiciables en cuanto al acceso rápido y oportuno a la información de sus procesos, lo que se traduce en una aceptación y mejora de la imagen del Poder Judicial ante la comunidad. Asimismo, permite la creación de herramientas que agilizan los procesos judiciales y que facilita la labor del despacho judicial. El Centro de Estudios de

Justicia para las Américas menciona como objetivos, la construcción de instrumentos que permitan monitorear cómo evolucionan las TIC en la mejora del servicio de acceso a la justicia, la identificación y documentación de buenas prácticas que aporten en la discusión del acceso a la justicia, y la promoción de experiencias que mejoren la administración de justicia.

De otro lado, Lillo s.f. considera que apelar al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar y ampliar el servicio de administración de justicia, se traduce en transparencia, eficiencia, y proximidad de los justiciables y el sistema judicial. Las mismas, se han convertido en un aliado estratégico de la reforma emprendida en el Poder Judicial, ante la urgencia de los justiciables por mejorar sus niveles de acceso a la información y un servicio rápido y de gran eficacia. Asimismo, Perlingeiro (2013) considera que el uso de las TIC exige la implementación de un marco legal idóneo, acorde con su avance progresivo en el aparato estatal, y debe ser divulgado en la web de modo obligatorio.

Núñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al método de administrar la justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la eficacia del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial. Su uso ha impactado positivamente en la especialidad penal, en el primer mundo. En el Perú, también debería incluir una capacitación constante en los justiciables, sobre el uso de las nuevas tecnologías. Por su parte, Ibarra (2019) considera que es vital la propulsión de la tecnología de la comunicación e información en cada profesión, y la apertura para interactuar de manera multidisciplinaria. Para Guevara & Rios (2022) la irrupción de las TIC en el sistema de impartición de justicia, ha encontrado un adecuado marco legal que le ha facilitado su constante adecuación y desarrollo, con la finalidad de lograr la implantación definitiva del EJE. Gonzales (2019) se refirió al uso de las TIC en el sistema judicial. Dijo que, a pesar de las críticas, en el 2017 su empleo creció de manera progresiva, citando al EJE, la SJE, y el sistema LexNET, como el cimiento de la Administración Judicial Electrónica.

Lecaros (2019), en su balance final señala que la digitalización de la ecuanimidad peruana y la evolución tecnológica, no se detendrá, y que, en adelante, el servicio de administración de justicia continuará avanzando en el camino de la digitalización, lo que años atrás, era un lejano anhelo. Al respecto Cataldo, et al (2018) indica que, en los últimos años, los gobiernos chilenos han iniciado una progresiva integración de las TIC procurando mejorar el camino a la información y de la asistencia de servicio a los usuarios del sistema de justicia. Naser y Concha s.f. considera que el uso de las TIC al servicio de la ciudadanía juega en beneficio de la transparencia, y toma diversas denominaciones, como gobierno electrónico, gobierno digital, etc. Tejada (2018) asegura que el tener acceso a las TIC, alimenta la modernidad de administrar la justicia, a la que se debe sumar un cambio a nivel organizacional, cultural y una nueva metodología en el servicio de impartición de justicia.

Yépes (2022), menciona como avance del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones el almacenaje de la información, sobretodo la implementación del Expediente Judicial Electrónico, lo que ha sido fruto de una estrecha coordinación de los informáticos a cargo de la digitalización y de la operación de los servidores del Poder Judicial. El EJE ha significado una mejora en la rapidez y facilidad de acceso a la información, en el servicio de justicia.

Echaiz et al. (2021) considera que el empleo de los aplicativos permite una obtención de respuestas a sus consultas de manera fácil, inmediata y de precisión para los usuarios de las diversas organizaciones que las emplean, evitándoles desplazamientos innecesarios, y en cualquier momento del día. Esta fluidez de la comunicación repercute en la satisfacción del usuario y una mejora de la imagen de la institución.

Hammond(2023) manifiesta que la satisfacción de un usuario implica medir la opinión de los clientes respecto a un servicio y nos permitirá implementar mejoras y conocer sus necesidades. Es por ello que es vital el conocer cuál es el sentir del público objetivo que utiliza determinado producto o servicio, con el fin de una mejora permanente de la calidad del mismo.

El enfoque conveniente para abordar la Calidad de servicio en la administración de justicia, desde la teoría del “Servicio de Calidad”, Castañeda (2023) considera que un servicio de calidad que cumple con las necesidades del usuario e incluso supera sus expectativas tiene una gran relevancia. Asimismo, se anticipa a sus demandas constantes para prevenir que se lleven una mala experiencia. Considera tipos de calidad, como la de excelencia, en el que toda institución brinda servicios con el fin de ser las mejores en su clase. También menciona a la calidad de ajuste según especificaciones, en la cual el servicio de justicia debe adaptarse a lo que requiere el justiciable, evaluando la calidad del servicio al usuario en cada estadio, comparando luego lo resultante, buscando la mejoría a través de un planeamiento estratégico. La calidad como valor, las necesidades de justicia de un usuario del sistema judicial deben ser coberturadas y atendidas, por una atención de calidad ya sea con rostro humano o mediante el uso de la tecnología que colme sus expectativas.

Cardoso (2021) considera a la calidad de servicio, como planes y actividades que pretenden una mejora del servicio al usuario, para ello se debe alimentar una buena relación, generando satisfacción. Asimismo, define la categoría de la calidad del servicio al cliente, indicando que el encargado de la compañía o institución debe darle la debida importancia a la administración de justicia en cuanto a la demanda del usuario. La indagación difundida en el Service Insights 2019, considera necesario la construcción de módulos de estrategia que permitan una mejora del servicio al usuario. A través de brindar un servicio de calidad también es posible comprometer al personal de la institución, lo que les permitirá una optimización de su servicio.

Para Castro (2022) la calidad del servicio en la administración de justicia es la forma en como la institución entiende la necesidad de los consumidores y busca la manera de como indemnizar sus insuficiencias. Además, el hecho de que una institución comprenda que es la calidad del servicio y de que manera puede mejorarla, tendrá entonces en sus manos un invaluable activo que le hará impulsar el crecimiento de sus servicios institucionales. Como pilares indispensables de la calidad del servicio al usuario, se consigna al monitoreo, que debe ser permanente para conocer la

satisfacción de los usuarios; la innovación, consiste en la permanente actualización de las empresas o instituciones ante los cambios y tendencias que ocurren en la sociedad. La tecnología, que va de la mano de la innovación y la herramienta SECE creada en la Corte del Santa, es una clara muestra de la búsqueda de la mejora del servicio y de la complacencia del usuario. El abordaje, que implica que el servicio de atención sea más humano y empático con el usuario, vía una buena comunicación. El entrenamiento del equipo, es muy importante la permanente capacitación y actualización de los servidores en cuanto al servicio de atención y al uso de las tecnologías

CEUPE s.f. señala que actualmente la calidad del servicio que las cortes de justicia en cuanto a la administración de justicia son importantes, frente a las exigencias de los usuarios y el acceso que tienen a las nuevas tecnologías. El autor menciona tres tipos de calidad de servicio que debe tener en cuenta toda institución, empresa u organización: calidad de servicio como valor agregado, donde todo aquello que brinda la organización deberá estar caracterizado por la calidad además de basarse en estándares; calidad de servicio según requerimiento y especificaciones, la organización deberá implementar y mejorar la forma de brindar sus servicios según lo que el usuario necesite además deberá evaluar constantemente su servicio para mejorarlo; calidad de servicio por excelencia, es la búsqueda constante con el fin de lograr un servicio excelente a los usuarios lo que marcará la diferencia con otras instituciones.

Bardi (2016) la calidad del servicio en la administración de justicia se encuentra explícita por la reformación de un conjunto de internos métodos de la institución y por la forma en la que se adecua a los mecanismos cualitativos; siendo así, la calidad constituye un transcendental aspecto de cualquier institución de la administración de justicia de forma particular y del sector público de manera general. EUROINNOVA s.f. la calidad del servicio hace reseña al cumplimiento de las expectativas que los usuarios tienen al momento de hacer uso de un servicio. La opinión e impresión acerca de un servicio es la única manera de medir la calidad de un servicio. Como

características de la calidad de servicio tenemos a la: tangibilidad que viene a ser los recursos materiales que se requieren para la prestación de servicio; la confiabilidad, que es la confianza que tiene el usuario en el servicio que está utilizando; la seguridad, tiene que ver con la confiabilidad de la averiguación o de los datos que maneja el sistema de servicio de calidad; la accesibilidad, el servicio deberá estar siempre de fácil acceso y las rentabilidad, deberá ser rentable para el usuario en temas de costos y sobre todo tiempo.

Suarez (2010) el Ministerio de Justicia junto al Poder Judicial ha venido desplegando sus programas en elementos tecnológicos sin ninguna coordinación ni colaboración necesaria, a esta falta se unieron las distintas políticas de nuevas tecnológicas en la dirección de justicia que se han implantado en distintas comunidades autónomas siendo el resultado, la atomización de bosquejos y la diligencia sin coordinación de las nuevas tecnologías dentro de la administración de justicia. Allende (2019) Pese a que se impulsan mejoras y reformas en la mayoría de los procesos, en algunas especialidades del derecho, aún persiste la idea de que la justicia es ineficiente. Frente a esta limitación, se sigue apostando por introducir las TIC en el trámite de los procesos.

Herrera (2022) asegura que el conocimiento de lo que perciben y cuan satisfechos están con el empleo de las TIC, dará un panorama de lo que necesita el usuario, además de evidenciar el impacto de esta tecnología en los servicios que se brindan, contribuyendo indudablemente, a una mejora de calidad. Sanjeewa&Senevirathne (2017) consideran que nadie mejor que el testimonio de un usuario, como conocer de primera mano y de modo confiable, cual es la real situación del producto o servicio al que recurren. De acuerdo a Kotler & Armstrong (2018) la fiabilidad es definida como algo leal, integro y honesto, que no posea nada dudoso para la seguridad del colaborador que será quien utilice el servicio de manera segura. Djamila y Chalal (2017) en la satisfacción de la necesidad de un usuario, se involucra la disciplina llamada sicología. Martínez, et al. (2021) el logro de satisfacer la necesidad de un usuario de servicios básicos en una institución, guarda una estrecha e íntima

relación, con la forma en la que se ha desarrollado la organización de un servicio específico.

Accesibilidad, Maldonado (2021) menciona que el acceso a la justicia tiene que ver con un derecho inherente al ser humano, el cual les permitirá la prevalencia de sus derechos de manera imparcial y justa ante la legislación y la sociedad, sin mediar ningún tipo de discriminación, por ningún motivo. Joyanes (2021) señala que las organizaciones en la actualidad ante el auge de las tecnologías de la información han implementado aplicaciones que son empleadas con mucha frecuencia por sus integrantes, debido a que incrementan en gran medida el ahorro de tiempo, recursos humanos y logísticos. Aspis s.f. indica que el empleo de las herramientas digitales en el conocimiento humano es indispensable para ser eficientes, y el acceso es obligatorio sobre todo en el sistema judicial.

Facilidad de Uso, Adell s.f indica que las TIC, además de ser un aporte de mucha significación para al aprender el modo de empleo, también aprendemos a manejarlas de forma adecuada. Adaptarnos a las TIC implica además adoptar nuevas formas de aprendizaje para su uso. Su empleo se suma a la facilidad que tiene una aplicación tecnológica que permite que el usuario aprenda rápido. Berg et al. (2019) menciona que, el empleo de aplicativos para la realización de consultas ha dejado de lado la complejidad, e incluyen pasos tan sencillos y simples que van desde la simplificación del mecanismo de búsquedas, el registro de un correo electrónico del usuario y la descarga de la aplicación en el dispositivo móvil, para iniciar con la respectiva búsqueda especializada, hasta su posterior descarga.

Fiabilidad, Kirvan. (2023) dice que hablar de fiabilidad implica una gama de capacidades a las cuales se recurre, con la finalidad de que el usuario pueda sentir la obligación de experimentar confianza. Que el servicio permita que el usuario se encuentre plenamente conforme, y experimente un sentimiento de seguridad y confort con el soporte humano y logístico. SAJ Digital (2020) Adoptar la implementación de tecnologías a nivel del sector justicia se ha convertido en algo que no puede ser dejado de lado, frente a la vorágine de su empleo en otros sectores

a nivel mundial. Emplearla aporta mejoras en cuanto a celeridad procesal, inmediatez, mejorando los tiempos de respuesta, disminuyendo el uso de papel con el consiguiente impacto positivo en el medio ambiente.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

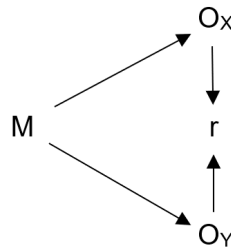
3.1.1. Tipo de investigación

La investigación correspondió al tipo básico y según los autores Hernández y Mendoza (2018) se refirió al propósito de desarrollar el conocimiento y entendimiento acerca de problemas o fenómenos que se encuentran en estado natural sin necesidad de enfocarse en su inmediata aplicación práctica. En resumen, quiso decir que, este tipo de investigación busca descubrir y explorar las leyes universales, así como los principios esenciales por los cuales se rigen a la sociedad o mundo natural sin que se considere su aplicación o uso en la solución de específicos problemas.

3.1.2. Diseño de investigación

El estudio presente se enmarcó dentro del enfoque cuantitativo no experimental que, según el autor Babbie (2017) lo describió como un método científico que se concentra en la indagación y recopilación de datos estadísticos y numéricos que para nada involucra a la directa manipulación de grupos o variables de comparación. Asimismo, el estudio midió la correlación de las variables que, según el aporte de los autores Gravetter y Forzano (2018) el estudio correlacional en la investigación era una estrategia que tuvo como fin instituir el nivel de asociación existente entre dos o más variables de estudio.

Figura 1:
Diagrama correlacional del estudio



Dónde:

M: Muestra

Ox: Uso del Sistema Experto de Consulta de Expediente

Oy: Calidad en la administración de Justicia

r: coeficiente de relación

3.2. Variables y Operacionalización

Definición conceptual, para la variable Sistema Experto de Consulta de Expediente, Nuñez (2021) refirió que incorporar las plataformas tecnológicas al sistema de administración de justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la calidad del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial. Su uso ha impactado positivamente en la especialidad penal, en el primer mundo.

Para la variable Calidad del servicio en la administración de justicia, Castro (2022) señala que la calidad del servicio en la administración de justicia fue la forma en como la institución entendió la necesidad de los usuarios y busca la manera de como satisfacer sus necesidades. Además, el hecho de que una institución comprenda que es la calidad del servicio y de qué manera puede mejorarla, tendrá entonces en sus manos un invaluable activo que le hará impulsar el crecimiento de sus servicios institucionales.

Definición operacional, para la variable Sistema Experto de Consulta de Expedientes se determinaron las dimensiones, frecuencia de uso, calidad del uso, utilidad recibida, satisfacción con el uso y los indicadores mencionados a continuación; frecuencia de uso del Sistema, número de consultas promedio del Sistema al mes, uso del Sistema al menos una vez al mes, facilidad de uso del Sistema, carácter intuitivo del Sistema y Eficiencia del Sistema.

En cuanto a la variable Calidad del servicio en la administración de justicia sus dimensiones fueron, accesibilidad, facilidad de uso del Sistema y fiabilidad; mientras que sus indicadores fueron, frecuencia de dificultades para acceder al Sistema, porcentaje de usuarios que accede al Sistema sin dificultades, calificación de los usuarios respecto a la acceso al Sistema, tiempo necesario para aprender a utilizar el Sistema, nivel de dificultad percibido por los usuarios al utilizar el Sistema, nivel de satisfacción de los usuarios con la interfaz del Sistema, tiempo de respuesta del Sistema para proporcionar la información, Porcentaje de casos en los que el Sistema no está disponible y nivel de satisfacción de los usuarios con la solución de errores del Sistema.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población fue el universo de donde la muestra se extrajo y en algunos casos, el objeto de estudio que se obtuvo con el fin de realizar deducciones acerca de una variable o característica de interés; así lo determinó Hernández & Mendoza (2018), quienes a su vez señalaron que es importante delimitar de manera correcta la población en un estudio con la finalidad de poder formar generalidades acerca de los resultados que se lleguen a obtener.

Tabla 1:

Población

Lugar	Población
Usuarios del Sistema Experto de Consulta de Expediente	1,072

Fuente: base de datos de la CSJSA

Criterios de inclusión: Fiscales y defensores públicos que laboran en los distritos de Chimbote y Nuevo Chimbote.

Criterios de exclusión: Fiscales y defensores públicos que no laboran en los distritos de Chimbote y Nuevo Chimbote.

3.3.2. Muestra

En el presente estudio se tuvo como muestra a 80 usuarios del SECE que frecuentemente utilizan el servicio virtual, la cual fue elegida a partir de la población de los 1,072 usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Tabla 2:

Muestra

Área a estudiar	Usuarios del SECE	Número de usuarios acreditados al SECE	Número de encuestados
Chimbote y Nuevo Chimbote	Fiscales	572	40
	Defensores públicos	500	40
	total	1072	80

Origen: Trabajo propio

3.3.3. Muestreo

El presente estudio utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, lo que significó que el nombramiento de las unidades de la muestra se

realizó en base a un juicio subjetivo de características y criterios en lugar de hacer la selección al azar.(Hernández & Mendoza, 2018).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica. Según el autor Gravetter &Forzano, (2018) la encuesta es una técnica que permite al investigador recopilar datos tanto cualitativos como cuantitativos acerca de las percepciones características, actitudes y opiniones de los grupos o individuos a los que se está estudiando. El cuestionario es una herramienta de la encuesta que será la que capten la información en la investigación para que se recopile los datos necesarios (Bravo & Valenzuela, 2019).

Se empleará el criterio de Arias (2018)que se refiere a la técnica de la encuesta, el cual se trata de una técnica conveniente y sencilla para aplicarla a individuos cuando se necesite conocer sus percepciones frente a algo(p. 81).

Instrumentos.

La medición de cada variable se ha de concretar con un cuestionario original en cada caso. Para la variable Sistema Experto de Consulta de Expedientes se conformó un cuestionario de 12 interrogantes y para la variable calidad del servicio en la administración de justicia, 9 interrogantes.

Cada uno de las interrogantes tiene cinco opciones de respuestas distintas que se encuentran registradas en el cuadro de operacionalización de variables en los anexos.

Validez de los cuestionarios. Se solicitó a expertos profesionales con grados de magister o doctor, la revisión de los cuestionarios, a fin de verificar la calidad de las interrogantes o ítems, y si cuentan con la

capacidad de medir a los objetivos, tanto general, cómo específicos. A este criterio de trabajo se le denomina juicio de expertos, y finalizó con la aprobación formal de los documentos referidos.

Confiabilidad de los cuestionarios. Antes de proceder a realizar la aplicación del cuestionario, se realizó un ensayo con quince colaboradores ajenos a la muestra oficial. Con dicha prueba piloto se obtuvieron datos que, sometidos a la prueba del Alpha de Cronbach, para que se establezca la validez.

Los resultados fueron:

Tabla 3

Análisis de confiabilidad de la variable Sistema Experto de Consulta de Expedientes.

Número de ítems	12
Suma de varianzas (ítems)	8,48888889
Varianza de suma de ítems	53,1555556
Coficiente Alpha Cronbach	0,916692

Interpretación: La aplicación de ensayo permitió obtener un 0,916692 en la variable Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes, tratándose por tanto de un valor de Alta confiabilidad.

Tabla 4

Análisis de confiabilidad de la variable Calidad de servicio.

Número de ítems	9
Suma de varianzas (ítems)	6,96888889
Varianza de suma	34,1333333

de ítems	
Coefficiente Alpha Cronbach	0,8953125

Interpretación: La aplicación de ensayo permitió obtener un 0, 8953125 en la variable Calidad de servicio, tratándose por tanto de un valor de Alta confiabilidad.

3.4.1. Procedimientos

El estudio constó de tres fases: la primera se enmarcó en la recolección de pesquisa, la cual involucró a la población como objeto de estudio de la investigación, la elaboración de los ítems para el cuestionario, posteriormente la validación por metodólogos expertos y su aplicación a la muestra seleccionada, posteriormente se realizó la tabulación de los datos mediante un programa estadísticos para efectuar el descriptivo desglose de la información. En la fase dos se controlaron las variables que influyeron en los resultados de la investigación y se llevó a cabo un análisis estadístico para identificar posibles correlaciones o asociaciones entre ellas. Por último, se procedió a obtener los permisos correspondientes y autorizaciones necesarias para que la investigación pueda realizar en la institución con respecto al Sistema Experto de Consulta de Expediente en la calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023

3.5. Método de análisis de datos

Inmediatamente después de recolectar los datos correspondientes mediante las encuestas a través el uso del cuestionario en el estudio acerca del Sistema Experto de Consulta de Expedientes y la calidad de servicio en la administración de justicia, se procedió a organizar los datos. Los cuales fueron analizados mediante el uso de tabulación estadística. Para el procesamiento se utilizó el software estadístico SPSS V.27 para presentar y demostrar cada uno de los resultados conseguidos.

3.6. Aspectos Éticos

Para que se asegure una investigación original, se consideraron varios aspectos éticos; uno de ellos es el consentimiento informado, en donde el encuestado fue informado acerca de los objetivos del estudio, la metodología, los beneficios y posibles riesgos, además de la confiabilidad y privacidad de sus datos personales y laborales. También, se aseguró que la investigación sea de beneficio y afirme el propósito claro de manera que contribuirá al uso del Sistema Experto de Consulta de Expediente a favor de la calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023 (Gagñay, Tercero, & López, 2020).

IV. RESULTADOS

Resultados conforme al objetivo general:

Tabla 5

Prueba de correlación estadística entre Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio

Tabla 5

Correlación entre variables de estudio

Correlación "r" de Pearson		Calidad de servicio
Sistema experto de consulta de expedientes	Coefficiente de correlación	0,852**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Fuente: Usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Interpretación: En conformidad a lo hallado, las variables Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio revelaron una correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,852). Resulta imperativo afirmar que se consignó una Sig. ascendente a 0,000, cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, la correlación entonces, resultó significativa. Se puede afirmar luego que en el caso de que las cifras propias de una variable aumenten o quizás disminuyan con el transcurrir del tiempo, habrá similitud con las puntuaciones de la otra variable.

Resultados conforme a los objetivos específicos

Análisis descriptivo

Tabla 6

Niveles de la eficacia del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa.

Tabla 6

Niveles de eficacia

Niveles	f	%
Bajo	1	1,3
Regular	14	17,5
Alto	65	81,3
Total	80	100,0

Fuente: Usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Interpretación: Según la observación a los recuentos y porcentajes, para el 81,3% de los usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior de

Justicia del Santa, es alta la eficacia del Sistema Experto de Consulta de Expedientes, para un 17,5% resultó regular y el restante 1,3% manifestó que resulta baja la eficacia.

Tabla 7

Niveles de la calidad del servicio.

Tabla 7

Nivel de calidad

Niveles	f	%
Bajo	1	1,3
Regular	16	18,5
Alto	63	80,2
Total	80	100,0

Fuente: Usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Interpretación: Según la observación a los recuentos y porcentajes, para el 80,2% de los usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior

de Justicia del Santa, es alta la calidad del servicio, para un 18,5% resultó regular y el restante 1,3% manifestó que resulta baja la calidad del servicio.

Análisis inferencial

Tabla 8

Prueba de correlación estadística entre Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Accesibilidad.

Tabla 8

Correlación entre primera variable y dimensión Accesibilidad

Correlación "r" de Pearson	Dimensión Accesibilidad
Sistema experto de consulta de expedientes	Coeficiente de correlación
	0,840**
	Sig. (bilateral)
	0,000
	N
	80

Fuente: Usuarios que conforman el registro del aplicativo

de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Interpretación: En conformidad a lo hallado, la variable Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Accesibilidad revelaron una correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,840). Resulta imperativo afirmar que se consignó una Sig. ascendiente a 0,000, cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, la correlación entonces, resultó significativa. Se puede afirmar luego que en el caso de que las cifras propias de la variable aumenten o quizás disminuyan con el transcurrir del tiempo, habrá similitud con las puntuaciones de la dimensión aludida.

Tabla 9

Prueba de correlación estadística entre Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Facilidad de uso del Sistema.

Tabla 9
Correlación entre primera variable y dimensión Facilidad de uso del Sistema

Correlación “r” de Pearson		Dimensión Facilidad de uso del Sistema
Sistema experto de consulta de expedientes	Coefficiente de correlación	0,850**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Fuente: Usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Interpretación: En conformidad a lo hallado, la variable Sistema Experto de Consulta de Expedientes y la dimensión Facilidad de Uso revelaron una correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,850). Resulta imperativo afirmar que se consignó una Sig. ascendiente a 0,000, cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, la correlación entonces, resultó significativa. Se puede afirmar luego que en el caso de que las cifras propias de la variable aumenten o quizás disminuyan con el transcurrir del tiempo, habrá similitud con las puntuaciones de la dimensión aludida.

Tabla 10

Prueba de correlación estadística entre Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Fiabilidad.

Tabla 10

Correlación entre primera variable y dimensión Fiabilidad

Correlación “r” de Pearson		Dimensión Fiabilidad
Sistema experto de consulta de expedientes	Coefficiente de correlación	0,849**
	Sig. (bilateral)	0,000
	N	80

Fuente: Usuarios que conforman el registro del aplicativo de la Corte Superior de Justicia del Santa.

Interpretación: En conformidad a lo hallado, la variable Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Fiabilidad revelaron una correlación positiva, alta según el “r” de Pearson aplicado (0,849). Resulta imperativo afirmar que se consignó una Sig. ascendente a 0,000, cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, la correlación entonces, resultó significativa. Se puede afirmar luego que en el caso de que las cifras propias de la variable aumenten o quizás disminuyan con el transcurrir del tiempo, habrá similitud con las puntuaciones de la dimensión aludida.

V. DISCUSIÓN

En este fragmento de la indagación, se procedió a elaborar la triangulación de datos e información. Esta técnica consistió en cotejar los resultados alcanzados con los antecedentes adecuados y contrastarlos con la base teórica del estudio

De acuerdo con el objetivo general de la investigación, el cual busca Analizar la relación entre el uso del sistema experto de consulta de expedientes de la corte del santa y la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023, los resultados obtenidos que se presentan en la tabla N°5, muestra una correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado; cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, resultando entonces que la correlación es significativa. Este hallazgos se asemeja al resultado obtenido por Rojas (2019), quien en su estudio pudo concluir que ambas variables de estudio se encuentran relacionadas de manera positiva y significativa; asimismo, se coteja con los hallado por Solomon (2019) quien en su investigación llegó a concluir que el manejo de las TIC’s influye en el desempeño de los valores judiciales, debido a que la consumación de la base de datos del procedimiento permite mayor almacenamiento de datos; la tecnología permitirá además que se reduzcan costos; por tanto, se puede afirmar que el servicio electrónico es

fundamental porque permite el acceso a los tribunales y, sobre todo una mejor calidad en el servicio a los usuarios.

Por su parte, el estudio de Ruiz (2021) también guarda semejanza con el resultado de la presente investigación, porque el autor pudo concluir que existe la presencia de relación alta, efectiva y significativa entre la variable calidad del servicio en la administración de justicia y las buenas destrezas en las partes jurisdiccionales; asimismo, lo avala la teoría de Lillo s.f. quien considera que el apelar al uso de las TIC's optimiza y amplía un mejor servicio de administración de justicia; Nuñez (2021) corrobora la definición anterior refiriéndose que al incorporar las plataformas tecnológicas al método de administrar la justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC's, que repercuta en la eficacia del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial.

De acuerdo a lo anterior se puede dar por cumplido el objetivo general; así mismo, quedó aceptada, admitida y corroborada la hipótesis de investigación (Existe relación entre el uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes de la Corte del Santa y la calidad de servicio en la administración de justicia, 2023.)

En la tabla N°6 que permite responder al primer objetivo específico que busca Analizar en nivel de eficacia respecto al Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes de la corte del Santa, 2023, se puede observar los porcentajes y recuentos que aseguran que para la mayoría de encuestados el Sistema Experto de Consulta de Expedientes tiene una eficacia alta, este hallazgo es fundamentado por Díaz (2021) quien afirma que el uso y la ejecución de las aplicaciones tecnológicas permiten que todo aquello que tiene que ver con la tecnología guarda relación con la satisfacción del usuario por brindarle una atención de calidad en el servicio, además de facilitarles el acceso a los servicios de gobierno y de información por parte de los ciudadanos; asimismo lo afirma García (2018) asegurando que las aplicaciones tecnológicas permiten que el trabajo dentro de una organización sea favorable, motivo por el cual los servidores de internet deberán tener la suficiente capacidad, así como las aplicaciones web deberán estar bien elaboradas.

Guevara & Rios (2022) respaldan lo mencionado por García, acotando que la irrupción de las TIC en el sistema de impartición de justicia ha encontrado un adecuado marco legal que le ha facilitado su constante adecuación y desarrollo, con la finalidad de lograr la implantación definitiva del EJE. Por otro lado, Martines et al (2015), respalda lo mencionado anteriormente, asegurando que el uso de las aplicaciones tecnológicas permite que se descargue un poco a los juzgados ya que a partir de la creación de este tipo de aplicaciones se puede revisar los expedientes en la página oficial de la Corte Suprema y las veces que el usuario desea, a cualquier hora y desde donde se encuentre, dejando de lado las consultas físicas lo que además contribuye a la política de cero papeles, de igual forma lo fundamenta Joyanes (2021) quien afirma que las organizaciones en la actualidad ante el auge de las tecnologías de la información han implementado aplicaciones que son empleadas con mucha frecuencia por sus integrantes, debido a que incrementan en gran medida el ahorro de tiempo, recursos humanos y logísticos.

En respuesta al segundo objetivo específico que busca Analizar el nivel de la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023, el 80 % de los encuestados en la tabla N°7 respondieron de manera sincera cada una de las interrogantes, asegurando que, el nivel de la calidad de servicio es alta; este resultado se asemeja al estudio de Gonzales (2021) quien concluyó que la implementación y el uso del expediente electrónico judicial de la Corte Superior de Justicia de Lima está estrechamente asociado con la calidad de servicio, asimismo es afín con los resultado del estudio de Solomon (2019) quien concluyó que el uso de aplicativos mediante las TIC's redundará en el auxilio de una mejor prestación de accesibilidad y eficacia del servicio, además de proporcionar una mayor y mejor calidad de prestación de servicios a los usuarios. Cardoso (2021) fundamenta lo dicho anteriormente, considerando a la calidad de servicio como una actividad y un plan que pretenden mejorar el servicio hacia el usuario, pero que para ellos e deberá alimentar una relación buena que genere satisfacción; Rivas (2019) por su parte contribuye lo mencionado por Cardozo, consignando que el proceso de justicia debe ser consolidado como un sistema integrado e independiente donde el rol de la

tecnología permita una mejor interoperabilidad e interconexión que puedan integrar diversos actores de justicia como Ministerio Público, defensoría, Poder Judicial y otros órganos jurisdiccionales con el propósito de brindar un mejor servicio de calidad en la administración de justicia.

Los resultados de la tabla N°8, da respuesta al tercer objetivo específico que busca Identificar la relación entre el Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes y la dimensión Accesibilidad en la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023, evidencia que, en conformidad a lo hallado, la variable Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Accesibilidad revelaron una correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado, resultando imperativo afirmar que se consignó una Sig. ascendiente a 0,000, cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, la correlación entonces, resultó significativa; este hallazgo es fundamentado por la teoría de Maldonado (2021) quien asegura que el acceso a la justicia tiene que ver con el derecho inherente al ser humano, el cual les permitirá la prevalencia de sus derechos de manera imparcial y justa ante la legislación y la sociedad; asimismo lo respalda CEJA (2023) quien afirma que las TIC al servicio de la administración de justicia supone una amplia gama de posibilidades que redundará en el beneficio de la ciudadanía y que en cuanto al acceso rápido y oportuno a la información de sus procesos, lo que se traduce en una aceptación y mejora de la imagen del Poder Judicial ante la comunidad.

Asimismo, permitió la creación de herramientas que agilizan los procesos judiciales y que facilita la labor del despacho judicial; por su parte Tejada (2018) fundamenta lo antes dicho por Maldonado y CEJA, asegurando que el contar con el acceso a las plataformas virtuales alimenta la modernidad de administrar la justicia; a esto se suma Aspís s.f. indicando que el empleo de las herramientas digitales en el conocimiento humano es indispensable para ser eficientes, y el acceso es obligatorio sobre todo en el sistema judicial; lo que es respaldado por Joyanes (2021) quien afirma que las organizaciones actualmente han implementado aplicaciones que son empleadas con mucha frecuencia por sus integrantes, debido a que incrementan en

gran medida el ahorro de tiempo, recursos humanos y logísticos; todo lo anterior lo respalda Bardi (2016) asegurando que todo servicio deberá ser siempre de fácil acceso y la rentabilidad, deberá ser rentable para el usuario en temas de costos y sobre todo tiempo.

En respuesta al cuarto objetivo específico que buscó Identificar la relación entre el Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes y la dimensión Facilidad de uso en la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023, los hallazgos de la tabla N°9 nos permitieron verificar que, de conformidad a lo encontrado, la variable Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Facilidad de Uso revelaron una correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,850), resultando imperativo afirmar que se consignó una Sig. ascendiente a 0,000, cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, la correlación entonces, resultó significativa, guardando semejanza con lo definido por Berg et al (2019), quienes afirman que es uso de las aplicaciones tecnológicas han dejado de lado la complejidad e incluyen pasos tan sencillos y simples que van desde la simplificación del mecanismo de búsquedas, el registro de un correo electrónico del usuario y la descarga de la aplicación en el dispositivo móvil, para iniciar con la respectiva búsqueda especializada, hasta su posterior descarga.

La teoría anterior es afirmada por Echaiz et al. (2021) quienes indican que empleo de los aplicativos permiten una obtención de respuestas a sus consultas de manera fácil, inmediata y de precisión para los usuarios de las diversas organizaciones que las emplean, evitándoles desplazamientos innecesarios, y en cualquier momento del día. Esta fluidez de la comunicación repercutió en la satisfacción del usuario y una mejora de la imagen de la institución; asimismo lo respalda Adell s.f. asegurando que el empleo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, tiene un aporte de mucha significación pues al aprender respecto a su modo de empleo, también aprendemos a manejarlas de forma adecuada. Adaptarnos a las TIC implica además adoptar nuevas formas de aprendizaje que su empleo conlleva.

La tabla N°10 que permite dar respuesta al último objetivo específico que busca Identificar la relación entre el Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes y la dimensión Fiabilidad en la calidad del servicio en la administración de justicia, 2023, permitió evidenciar conformidad a lo hallado, la variable Sistema experto de consulta de expedientes y la dimensión Fiabilidad revelaron correlación positiva, alta según el “r” de Pearson aplicado (0,849), resultando imperativo afirmar que se consignó una Sig. ascendente a 0,000, cumpliéndose de ese modo un $p < 0,05$, siendo correlación entonces, significativa; este resultado guarda semejanza con el estudio de Bocanegra (2020) quien en su investigación concluyó que los sistemas implantados en el Poder judicial viene a ser un espacio virtual en donde se almacena mucha información y se le constituye un sistema tecnológico seguro que impide las suplantaciones, además controla los registros de cada uno de los usuarios; lo mencionado anteriormente es fundamentado por la teoría de Kotler & Armstrong (2018) quienes definen a la fiabilidad como algo leal, integro y honesto, que no posea nada dudoso para la seguridad del usuario que será quien utilice el servicio de manera segura.

SAJ Digital (2020) respalda lo mencionado en el párrafo anterior refiriendo que emplear la tecnología aporta mejoras en cuanto a celeridad procesal, inmediatez, mejorando los tiempos de respuesta, disminuyendo el uso de papel con el consiguiente impacto positivo en el medio ambiente; al igual que García (2018), quien afirma que las aplicaciones tecnológicas en la administración de justicia es un soporte técnico, eficaz y eficiente, así como un sistema seguro, amigable, presupuestal y compatibles son detalles esenciales con los que se deberán contar para evitar interrupciones durante el proceso de interacción del usuario, de manera que se brinde calidad en el servicio administrativo. Kirvan (2023) avala todo lo anterior asegurando que la fiabilidad implica una gama de capacidades a las cuales se recurre, con la finalidad de que el usuario pueda sentir la obligación de experimentar confianza, seguridad y confort con el soporte tecnológico; Lillo s.f. respalda a Kirvan al afirmar que, al momento de apelar al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar y ampliar el servicio de

administración de justicia, garantiza la transparencia, eficiencia, y proximidad de los justiciables y el sistema judicial.

VI. CONCLUSIONES

Se concluyó que existe correlación positiva, de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,852) entre las variables Uso del sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia de la Corte Superior de Justicia del Santa, 2023.

Se concluyó que para el 81,3% de usuarios del registro del aplicativo, el Uso del sistema experto de consulta de expedientes de la Corte del Santa es eficaz, por su capacidad para dar información necesaria y satisfactoria al usuario.

Se concluyó que para el 80,2% de usuarios que conforman el registro del aplicativo, el nivel de la calidad de servicio en la administración de justicia es alto, lo que

significa que la Corte del Santa se encuentra enfocada en brindar a sus usuarios atención de calidad por medio de sus aplicaciones.

Se concluyó que la variable Sistema experto de consulta de expedientes, tiene correlación positiva, significativa y de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,840) con la dimensión Accesibilidad, de la variable calidad de servicio en la administración de justicia, debido a que no existen dificultades para acceder al Sistema.

Se concluyó que la variable Sistema experto de consulta de expedientes tiene correlación positiva, significativa y de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,850) con la dimensión Facilidad de Uso en la calidad del servicio en la administración de justicia, debido a que es una plataforma con pasos sencillos de aprender.

Se concluyó que la variable Sistema experto de consulta de expedientes tiene correlación positiva, significativa y de tipo alta según el “r” de Pearson aplicado (0,849) con la dimensión Fiabilidad en la calidad del servicio en la administración de justicia, debido a que brinda a los usuarios seguridad, transparencia, eficiencia, confort y sobre todo la satisfacción en sus respuestas y resultados.

VII. RECOMENDACIONES

A los encargados del software, continuar con la mejora continua del SECE y la inmediata solución de los errores que los usuarios detecten durante su utilización, difundiendo constantemente las ventajas del aplicativo, a través de los canales de difusión institucionales y otros medios. Asimismo, seguir con el desarrollo de nuevos aplicativos para seguir facilitando el acceso a la información a los usuarios del servicio de justicia.

A la Presidencia de la Corte Suprema de Justicia, institucionalizar el SECE, como una buena práctica que se replique en las 35 Cortes Superiores de Justicia del

país, y destinar recursos económicos para el desarrollo de softwares similares, apostando por la capacitación de los profesionales de Informática de cada Corte, y continuar promoviendo la realización de ferias tecnológicas.

A las cortes del país, inspirarse en el ejemplo de la Corte del Santa, respecto al empleo de las TIC para continuar implementando aplicativos de uso sencillo, que permitan una mejora en el servicio de administración de justicia, acercándolo hacia las poblaciones consideradas vulnerables.

A los futuros investigadores, animarlos a realizar estudios que permitan conocer la trascendencia de aplicativos como el SECE y su impacto en el servicio de administración de justicia, para continuar con el desarrollo de iniciativas similares, pensando siempre en el beneficio de los justiciables.

A la Corte del Santa, continuar brindando el soporte logístico y capacitación continua a su área de Informática, incentivando a su personal, reconociendo su esfuerzo y empeño, para continuar con el desarrollo de aplicativos como el SECE, que permitan acercar la justicia a la población.

REFERENCIAS

- Adell, J. s.f. *las Tic's trae el mundo a la escuela y abre la escuela al mundo*. Cibercultura. <https://ciberculturablog.wordpress.com/autores/jordi-adell/#:~:text=Tambi%C3%A9n%20es%20v%C3%A1lido%20se%20B1alar%20que,vez%20nos%20atreveremos%20a%20sumergirnos>
- Allende, J. (2019). Civil online courts: A proposal to introduce them without affecting the right to access to justice of those that do not have access to the internet. *Revista chilena de derecho y tecnología*, 8(1), 165-206. <https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/51991/56579>

- Arévalo, J. (2023). Javier Arévalo: Expediente electrónico en procesos no penales mejorará el servicio de justicia. *El Peruano*. <https://www.elperuano.pe/noticia/203868-javier-arevalo-expediente-electronico-en-procesos-no-penales-mejorara-el-servicio-de-justicia>
- Arias, J. (2018). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL.
- Aspis, A. s.f. Las TICs y el Rol de la Justicia en Latinoamérica. *Miselaenas*, Vol2(núm.35). <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/13311>
- Babbie, E. (2017). *Thebasicsof social research (SeventhEdition ed.)*. United States of America: Cengage Learning. <https://books.google.gm/books?id=croaCgAAQBAJ&lpg=PP1&hl=es&pg=PR2#v=onepage&q&f=>
- Bardi, P. (2016). *La calidad en la presentación del servicio de administración de justicia*. Gestión Judicial. <https://foresjusticia.org/2016/03/07/la-calidad-en-la-presentacion-del-servicio-de-administracion-de-justicia-por-pedro-martin-bardi/>
- Barrios, E. (2022). Disponen la implantación del Expediente Judicial Electrónico (EJE) y la Mesa de Partes Electrónica (MPE). *El Peruano*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-la-implantacion-del-expediente-judicial-electronico-resolucion-administrativa-no-000238-2022-ce-pj-2080500-11/>
- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., y Siberman, M. (2019). *Las plataformas digitales y el futuro del trabajo: Cómo fomenta el trabajo decente en el mundo digital*. Ginebra. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---dcomm/---publ/documents/publication/wcms_684183.pdf
- Bocanegra, T. (2020). *Implementación de la política pública de tics en el Poder Judicial: notificación electrónica y control biométrico en los años 2013 al 2016*

- [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Archivo Digital. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17843>
- Bravo, T., y Valenzuela, S. (2019). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. *Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación INEE*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Cardoso, L. (1 de marzo de 2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. *Zenvia*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Castro, J. (27 de octubre de 2022). Calidad del servicio: Qué es, tipos y cómo medirlo. *Corponet*. <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>
- Castañeda (3 de febrero de 2023) ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición. *Marketing digital*. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Cataldo, A., Rey, P., y Sauré, A.(2018). *Diseño de un sistema de ventanilla única para un sistema de gobierno electrónico: un caso en Chile*. Sistema operativo. <http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/66301/Resumen.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- CEJA (2023). Uso de la Tecnología para la Gestión y Acceso a la Justicia. *Centro de Estudios de Justicia de las Américas*. <https://cejamericas.org/que-hace-veja/estudios-y-proyectos/estudios-y-proyectos/tecnologia-de-la-informacion-y-comunicaciones-tics/uso-de-la-tecnologia-para-la-gestion-y-acceso-a-la-justicia/>
- CEUPE s.f. *¿Qué es la calidad de servicio?* Centro Europeo de post grado. <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-calidad-de-servicio.html>
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *E-Ciencias de la Información*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/eci/v8n1/1659-4142-eci-8-01-101.pdf>

- Das, A. (2023). Technology by It self Not a Remedy for All Ills: CJI DY Chandrachud Emphasises Need for Digital Inclusion. *Live Law*. <https://www.livelaw.in/top-stories/cji-dy-chandrachud-digital-inclusion-technology-itself-not-remedy-all-ills-225837>
- Diaz, R. (2021). Satisfaction with e-government implementation. *Norandina Science Magazine*, vol,4(2), 61-69. <https://unach.edu.pe/rcnorandina/index.php/ciencianorandina/article/view/12/122>
- Djamila, B., y Chalal, R. (2017). Modelization of User Satisfaction in IS research. *Seek Digital Library* 3(46), 108-112. https://www.researchgate.net/publication/323919769_Modelization_of_User_Satisfaction_in_IS_research
- Duran, H. (2018). *Implementación y aplicación de la norma ISO 9001:2015. Sistema de Gestión de Calidad (SGC) en beneficio del usuario judicial*. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/976b0f0047384db98638871612471008/BOLETIN_1_SISTEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=976b0f0047384db98638871612471008
- EUROINNOVA s.f. Que es la calidad de un servicio. *Educación Internacional Online*. <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-calidad-de-un-servicio>
- Echaiz, L., Neupane, B., y Rivera, M. (2021). *El aporte de la inteligencia artificial y Iss tics avanzadas a las sociedades del conocimiento: una perspectiva de derechos, apertura, accesos y múltiples actores*. Ediciones Unesco. https://www.google.com.pe/books/edition/El_Aporte_de_la_Inteligencia_Artificial/9hpPEAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=libros+de+eficiencia+de+las+tics+en+las+empresas+segun+autores&printsec=frontcover
- Gagñay, L., Chicaiza, S., y Aguirre, J. (2020). Ethics In scientific research. *Social Imaginary*, 3(1), 10-40. <https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10>

- García, M. (2018). PaperlessCourts, One More Step of Electronic Justice. *Scielo*, Vol,12(41), 133-154. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1870-21472018000100133&lng=es&nrm=iso&tlng=en
- Gonzales, E. (2021). *Implementación del expediente judicial electrónico, y su influencia en la calidad de servicio de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad San Martín de Porres]. Archivo Digital. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9581>
- Gonzales, F. (2019, junio 11). Justicia electrónica y proceso en España en 2018: un resultado de 25 años de uso de las TIC's en la Justicia. *ConpediLawReview*. http://zaguan.unizar.es/record/78337/files/texto_completo.pdf
- Gravetter, F., y Forzano, L. (2018). *Research Methods for the Behavioral Sciences*. United States of America: Cengage Learning. [https://books.google.com.pe/books?id=6RREDwAAQBAJ&lpg=PP1&ots=bGtyaLZ111&dq=Research%20Methods%20for%20the%20Behavioral%20Sciences%20\(5th%20ed.&lr&hl=es&pg=PR2#v=onepage&q=Research%20Methods%20for%20the%20Behavioral%20Sciences%20\(5th%20ed.&f=](https://books.google.com.pe/books?id=6RREDwAAQBAJ&lpg=PP1&ots=bGtyaLZ111&dq=Research%20Methods%20for%20the%20Behavioral%20Sciences%20(5th%20ed.&lr&hl=es&pg=PR2#v=onepage&q=Research%20Methods%20for%20the%20Behavioral%20Sciences%20(5th%20ed.&f=)
- Guevara, J., y Rios, C. (2022). Information and Communications Technologies for Sustainable Development Goals: State-of-the-Art, Needs and Perspectives. *IEE Explore*. <https://rchdt.uchile.cl/index.php/RCHDT/article/view/54794/64837>
- Hammond, M. (2023). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Research methodology: the routes: quantitative and qualitative and mixed. Mc Graw Hill educación. *Academic digital repository*. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, P. (2022, agosto 10). Analysis of the results of the court users' and lawyers satisfaction surveys. *Horizontal Facility for Western Balkans and*

Turkey.<https://rm.coe.int/kosej-analysis-of-the-court-survey-results-eng/16808d3419>

Ibarra, E. (2019). An investigation of the impact of information and communication technologies in sub-Saharan Africa. *Sage Journals*, vol,25(4), 39-70. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7966829>

Joyanes, L. (2021). *Internet de las cosas: Un futuro hiperconectado*. (Primera edición). Alfaomega. https://www.google.com.pe/books/edition/Internet_de_las_cosas/t816EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=frecuencia+del+uso+de+las+aplicaciones+tecnol%C3%B3gicas+en+una+organizaci%C3%B3n+segun+autores&pg=PA166&printsec=frontcover

Kirvan, P. (2023). Reliability, availability and serviceability (RAS). <https://www.techtarget.com/whatis/definition/Reliability-Availability-and-Serviceability-RAS>

Kotler, P. y Armstrong, G. (2018). *Marketing*. México: Pearson Education.

Lama, M. y Castañeda, R. (2023). Dialogo entre poder judicial y ministerio público para interoperabilidad del eje. *El Peruano*. https://eje.pe/wps/wcm/connect/eje/s_eje2/as_noticias/cs_n_ministerio+publico_eje_poder_judicial

Lecaros, J. (2019). Memoria Institucional 2019-2020. *Página web del Poder Judicial del Perú*. https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/cortesuprema/s_cortes_suprema_home/as_inicio/as_enlaces_destacados/as_imagen_prensa/

Lillo s.f. El rol de las Nuevas Tecnologías en el Sistema de Justicia, *Publicación semestral del Centro de Estudios de Justicia de las Américas*, vol,1(16), 1-113. <https://inecip.org/wp-content/uploads/Inecip-Sistemas-Judiciales-N%C2%BA-16.pdf>

- Llop, P. (2023). El Expediente Judicial Electrónico alcanza los 200.000 accesos. *Ministerio de Justicia*.
<https://www.mjusticia.gob.es/es/ElMinisterio/GabineteComunicacion/Paginas/El-Expediente-Judicial-Electr%C3%B3nico-alcanza-los-200-000-accesos.aspx>
- Maldonado, T. (2021). *Acceso a la Justicia*.
https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/10_tmaldonado.pdf
- Martínez, F., Ortiz, L., y Torres, K. (2015). *Los medios electrónicos en la administración de justicia en Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad de Nariño]. Archivo digital.
<https://revistas.udenar.edu.co/index.php/codex/article/view/2554/2885>
- Martínez, J., Gelashvili, V., y Gómez, A. (2021). Evaluation of User Satisfaction and Trust of Review Platforms: Analysis of the Impact of Privacy and E-WOM in the Case of Trip Advisor. *Frontiers in Psychology* 12(1), 1-12.
<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2021.750527/full>
- Mejía, E. (2022). Elvia Barrios resalta esfuerzos del Poder Judicial para alcanzar una justicia moderna. *El Peruano*. <https://elperuano.pe/noticia/142445-elvia-barrios-resalta-esfuerzos-del-poder-judicial-para-alcanzar-una-justicia-moderna>
- Naser, A. y Concha, G. s.f. *Gobierno electrónico en Gestión Pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe. Naciones Unidas CEPAL.
http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/S1100145_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Núñez, J. (2021) Digital innovation in the judiciary in peru: application of the new transforming and disruptive technologies, *Ibero-American magazine of computer law*, vol,2(11), 51-66, file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-InnovacionDigitalEnElPoderJudicialEnElPeru-8397895%20(3).pdf
- Ortiz, E. (2018). *Gobierno electrónico y eficiencia organizacional en los Juzgados Laborales de la Corte Superior de Justicia de Lima*, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Archivo digital.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31111/Ortiz_PEC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Perlingeiro, R. (2013). Free access to information, technological innovations and the publishing of legal cases. *Science Direct*, vol,46(136), 201-237. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0041863313711268>

Quispe, E. (2019). *Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales*[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3239/4916>

Reilin, D. (2019). *Technology for Justice. How Information Technology can support Judicial* [Tesis de maestría, Leiden University Press]. Archivo digital. <https://scholarlypublications.universiteitleiden.nl/access/item%3A2729886/view>

Rivas, M. (2019). *El rol de las tecnologías de la información y comunicación -TIC- en la administración de justicia en la Provincia de Manabí en el periodo 2011–2017* [Tesis de Maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. Archivo digital. <https://repositorio.iaen.edu.ec/bitstream/handle/24000/5045/TESIS%20DE%20MARIO%20RIVAS%20ALEMAN.%20EL%20ROL%20DE%20LAS%20TIC%20EN%20LA%20ADMINISTRACION%20DE%20JUSTICIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, A. (2019). *Gobierno Electrónico y la Administración de Justicia en la Corte Superior de Justicia Lima Norte, 2019*[Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/3691>

Ruiz, R. (2021). *Buenas prácticas y calidad de servicio de administración de justicia en los órganos jurisdiccionales de Huancabamba, Piura, 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77095>

SAJ Digital (2020). *Justicia con tecnología: una innovación apremiante*. <https://www.sajdigital.com/justicia-con->

tecnologia?lang=es#:~:text=El%20uso%20de%20la%20tecnolog%C3%ADa%20puede%20ayudar%20y%20acelerar%20los,en%20la%20justicia%20es%20apremiante.

- Sanjeewa, G. y Senevirathne, R. (2017). Patient Satisfaction with Health Care Services Delivered at the Out Patients Department-Case Study-at Teaching Hospital Karapitiya Sri Lanka. *HealthCare: Current Reviews* 5(2), 1-5.
<https://www.longdom.org/open-access/patient-satisfaction-with-health-care-services-delivered-at-the-out-patientsdepartmentcase-studyat-teaching-hospital-karapitiya-sr.pdf>
- Solomon, A. (2019). *Assessment of the practice of ICT on court Performance in the Case of Federal Supreme Court of Ethiopia*[Tesis de maestría, Saint Mary's University]. Archivo digital.
<http://repository.smuc.edu.et/bitstream/123456789/1835/1/Solomon%20Amare.pdf>
- Suarez, J. (2010, junio 10). Administración de Justicia y Nuevas Tecnologías. Presente y futuro. *Diario la Ley*.
<https://diariolaley.laleynext.es/content/Documento.aspx?params=H4sIAAAAAAAAAEAMtMSbF1CTEAAkNjS1MTA7Wy1KLizPw8WyMDQwMDEyNjkEBmWqVLfnJlZUGqbVpiTnEqADYObgc1AAAAWKE#I173>
- Tejada, A. (2018). The Use of Information and Communication Technologies in the Modernization of the Justice Administration System in Peru. *Social Responsibility and Human Rights*.
<https://www.journalbusinesses.com/index.php/revista/article/view/147/html>
- Yépes, L. (30 de junio de 2022). Nuevos retos en la administración de justicia: el uso de las tecnologías de información y comunicación. *Revistas Job*.
<https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/iusVocatio/article/view/604/805>

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de Operacionalización de variables

VARIABLES	Definición conceptual	Definición operacional	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Uso del Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa	Nuñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al sistema de administración de justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercute en la calidad del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial. Su uso ha impactado positivamente en la especialidad penal, en el primer mundo	se determinaron las siguientes dimensiones, frecuencia de uso, calidad del uso, utilidad recibida, Satisfacción con el uso y los indicadores mencionados a continuación: frecuencia de uso del Sistema, número de consultas promedio del Sistema/ mes, uso del Sistema al menos una vez al mes, facilidad de uso del Sistema, carácter intuitivo del Sistema y Eficiencia del Sistema	Frecuencia de uso	Frecuencia de uso del Sistema.	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca
				Número de consultas promedio del Sistema/ mes.	a) Más de 20 b) De 11 a 20 c) De 6 a 10 d) De 1 a 5 e) Ninguna
				Uso del Sistema al menos una vez al mes.	a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70% d) Menos del 50% e) Ninguno
			Calidad del uso	Facilidad de uso del Sistema	a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70% d) Menos del 50% e) Ninguno
				Carácter intuitivo del Sistema.	a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70% d) Menos del 50% e) Ninguno

				<p>Eficiencia del Sistema.</p> <p>a) Más del 90%</p> <p>b) Entre el 70% y el 90%</p> <p>c) Entre el 50% y el 70%</p> <p>d) Menos del 50%</p> <p>e) Ninguno</p>
			Utilidad recibida	<p>Ponderación de Usuarios que consideran al Sistema como útil para su trabajo.</p> <p>a) Más del 90%</p> <p>b) Entre el 70% y el 90%</p> <p>c) Entre el 50% y el 70%</p> <p>d) Menos del 50%</p> <p>e) Ninguno</p>
				<p>Ponderación de usuarios que informan haber encontrado la información que buscaban.</p> <p>a) Todos los usuarios</p> <p>b) La mayoría de los usuarios</p> <p>c) Algunos usuarios</p> <p>d) Pocos usuarios</p> <p>e) Ningún usuario</p>
				<p>Ponderación de usuarios que informan que el Sistema les permite ahorrar tiempo</p> <p>a) Más del 90%</p> <p>b) Entre el 70% y el 90%</p> <p>c) Entre el 50% y el 70%</p> <p>d) Entre el 30% y el 50%</p> <p>e) Menos del 30%</p>
			Satisfacción con el uso	<p>Ponderación de usuarios que se sienten satisfechos con el Sistema.</p> <p>a) Muy satisfecho</p> <p>b) Satisfecho</p> <p>c) Ni satisfecho ni insatisfecho</p> <p>d) Insatisfecho</p> <p>e) Muy insatisfecho</p>
				<p>Ponderación de usuarios que recomendarían el uso del Sistema.</p> <p>a) Si recomendaría</p> <p>b) Recomendaría en cierta medida</p> <p>c) Ni lo recomendaría, ni lo desacreditaría</p> <p>d) No lo recomendaría</p> <p>e) No lo recomendaría de ninguna manera</p>

				Disposición de los usuarios a seguir utilizando el Sistema	a) Definitivamente sí b) Probablemente sí c) No estoy seguro/a d) Probablemente no e) Definitivamente no
Calidad del servicio en la administración de justicia	Castro (2022) la calidad del servicio en la administración de justicia es la forma en como la institución entiende la necesidad de los usuarios y busca la manera de como satisfacer sus necesidades. Además, el hecho de que una institución comprenda que es la calidad del servicio y de qué manera puede mejorarla, tendrá entonces en sus manos un invaluable activo que le hará	sus dimensiones son, accesibilidad, facilidad de uso del Sistema y fiabilidad; mientras que sus indicadores son, frecuencia de dificultades para acceder al Sistema, porcentaje de usuarios que accede al Sistema sin dificultades, calificación de los usuarios respecto a la acceso al Sistema, tiempo necesario para aprender a utilizar el Sistema, nivel de dificultad percibido por los usuarios al utilizar el Sistema, nivel de	Accesibilidad	Frecuencia de dificultades para acceder al Sistema	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Raramente e) Nunca
				Porcentaje de usuarios que accede al Sistema sin dificultades	a) 0-20% b) 21-40% c) 41-60% d) 61-80% e) 81-100%
				Calificación de los usuarios respecto al acceso al Sistema	a) Muy difícil b) Difícil c) Neutral d) Fácil e) Muy fácil
			Facilidad de uso del Sistema	Tiempo necesario para aprender a utilizar el Sistema.	a) Menos de una hora b) Entre 1 y 2 horas c) Entre 2 y 4 horas d) Entre 4 y 6 horas e) Más de 6 horas
				Nivel de dificultad percibido por los usuarios al utilizar el Sistema	a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Raramente e) Nunca

	impulsar el crecimiento de sus servicios institucionales.	satisfacción de los usuarios con la interfaz del Sistema, tiempo de respuesta del Sistema para proporcionar la información, Porcentaje de casos en los que el Sistema no está disponible y nivel de satisfacción de los usuarios con la solución de errores del Sistema.		Nivel de satisfacción de los usuarios con la interfaz del Sistema	<ul style="list-style-type: none"> a) Muy difícil b) Difícil c) Neutral d) Fácil e) Muy fácil
			Fiabilidad	Tiempo de respuesta del Sistema para proporcionar la información.	<ul style="list-style-type: none"> a) Menos de 1 hora b) Entre 1 y 2 horas c) Entre 2 y 4 horas d) Entre 4 y 6 horas e) Más de 6 horas
				Porcentaje de casos en los que el Sistema no está disponible	<ul style="list-style-type: none"> a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Raramente e) Nunca
				Nivel de satisfacción de los usuarios con la solución de errores del Sistema	<ul style="list-style-type: none"> a) Menos de 1 hora b) Entre 1 y 2 horas c) Entre 2 y 4 horas d) Entre 4 y 6 horas e) Más de 6 horas

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de la variable Uso del Sistema Experto de Consultas de Expedientes

Este formulario es confidencial y los encuestados son fiscales y defensores públicos del distrito de NuevoChimbote; se espera que proporcionen respuestas honestas seleccionando la opción que consideren más adecuada.

Marque con (x) los criterios que considera correspondiente.

1. ¿Con qué frecuencia los usuarios utilizan el Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa?

- a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Casi nunca e) Nunca

2. ¿Cuántas consultas realiza un usuario promedio al mes?

- a) Más de 20 b) De 11 a 20 c) De 6 a 10 d) De 1 a 5 e) Ninguna

3. ¿Qué porcentaje de usuarios utilizan el sistema con regularidad?

- a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70%
d) Menos del 50% e) Ninguno

4. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es fácil de usar?

- a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70%
d) Menos del 50% e) Ninguno

5. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es intuitivo (¿aprender a usar el SECE de manera rápida?)

- a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70%
d) Menos del 50% e) Ninguno

6. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es eficiente en la búsqueda de información?

- a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70%
d) Menos del 50% e) Ninguno

7. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el Sistema es útil para su trabajo?

- a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70%
d) Menos del 50% e) Ninguno

8. ¿Cuántos usuarios informan que han encontrado la información que necesitaban utilizando el Sistema?

- a) Todos los usuarios b) La mayoría de los usuarios c) Algunos usuarios d) Pocos usuarios e) Ningún usuario

9. ¿Qué porcentaje de usuarios informa que el Sistema les ha permitido ahorrar tiempo en la búsqueda de información?

- a) Más del 90% b) Entre el 70% y el 90% c) Entre el 50% y el 70%
d) Entre el 30% y el 50% e) Menos del 30%

10. ¿Qué porcentaje de usuarios se siente satisfecho con el Sistema?

- a) Muy satisfecho b) Satisfecho c) Ni satisfecho ni insatisfecho
d) Insatisfecho e) Muy insatisfecho

11. ¿Qué porcentaje de usuarios recomendaría el Sistema a sus colegas?

- a) Si recomendaría b) Recomendaría en cierta medida c) Ni lo recomendaría, ni lo desacreditaría
d) No lo recomendaría e) No lo recomendaría de ninguna manera

12. ¿Qué porcentaje de usuarios estaría dispuesto a seguir utilizando el Sistema en el futuro?

- a) Definitivamente sí b) Probablemente sí c) No estoy seguro/a d) Probablemente no
e) Definitivamente no

Cuestionario de la variable Calidad de servicio en la Administración de Justicia

Este formulario es confidencial y los encuestados son fiscales y defensores públicos del distrito de NuevoChimbote; se espera que proporcionen respuestas honestas seleccionando la opción que consideren más adecuada.

Marque con (x) los criterios que considera correspondiente.

- 1. ¿Con qué frecuencia los usuarios tienen dificultades para acceder al Sistema?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Raramente
e) Nunca
- 2. ¿Qué porcentaje de usuarios pueden acceder al Sistema sin dificultades?**
a) 0-20% b) 21-40% c) 41-60% d) 61-80%
b) e) 81-100%
- 3. ¿Cómo calificarían los usuarios la accesibilidad del Sistema en términos de facilidad de acceso?**
a) Muy difícil b) Difícil c) Neutral d) Fácil
e) Muy fácil
- 4. ¿Cuánto tiempo les lleva a los usuarios aprender a utilizar el Sistema?**
a) Menos de una hora b) Entre 1 y 2 horas c) Entre 2 y 4 horas
d) Entre 4 y 6 horas e) Más de 6 horas
- 5. ¿Con qué frecuencia los usuarios encuentran dificultades al utilizar el Sistema?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Raramente e) Nunca
- 6. ¿Cómo calificaría los usuarios la interfaz del Sistema en términos de facilidad de uso?**
a) Muy difícil b) Difícil c) Neutral d) Fácil
e) Muy fácil
- 7. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en estar disponible para su uso después de una interrupción?**
a) Menos de 1 hora b) Entre 1 y 2 horas c) Entre 2 y 4 horas d) Entre 4 y 6 horas
e) Más de 6 horas
- 8. ¿Con qué frecuencia se presentan errores en el Sistema?**
a) Siempre b) Casi siempre c) A veces d) Raramente e) Nunca
- 9. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en solucionar los errores que se presentan?**
a) Menos de 1 hora b) Entre 1 y 2 horas c) Entre 2 y 4 horas d) Entre 4 y 6 horas
e) Más de 6 horas

Anexo N° 03: Validez por juicio de expertos

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Castañeda Antón Aldo Omar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de Nuevo Chimbote, promoción 2023 - I, aula 109, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paúl Alejandro Meza Castañeda

DNI: 32957234

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Sistema experto de consulta de expedientes

Definición de la variable:

Núñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al sistema de administración de justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la calidad del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial.

Dimensión 1: Frecuencia de uso

Definición de la dimensión:

Perlingeiro (2013) considera que el uso de las TIC exige la implementación de un marco legal idóneo, acorde con su avance progresivo en el aparato estatal, y debe ser divulgado en la web de modo obligatorio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de uso del sistema	1. ¿Con qué frecuencia los usuarios utilizan el Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa?	4	4	3	
Número de consultas promedio del Sistema/ mes.	2. ¿Cuántas consultas realiza un usuario promedio al mes?	4	4	4	

Uso del Sistema al menos una vez al mes.	3. ¿Qué porcentaje de usuarios utilizan el sistema con regularidad?	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensión 2: Calidad del uso

Definición de la dimensión:

Lillo s.f. considera que apelar al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar y ampliar el servicio de administración de justicia, se traduce en transparencia, eficiencia, y proximidad de los justiciables y el sistema judicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de uso del Sistema	4. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es fácil de usar?	4	4	4	
Carácter intuitivo del Sistema.	5. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es intuitivo?	4	4	3	
Eficiencia del Sistema.	6. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es eficiente en la búsqueda de información?	4	4	4	

Dimensión 3: Utilidad recibida

Definición de la dimensión:

Núñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al método de administrar la justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la eficacia del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial. Su uso ha impactado positivamente en la especialidad penal, en el primer mundo. En el Perú, también debería incluir una capacitación constante en los justiciables, sobre el uso de las nuevas tecnologías.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ponderación de Usuarios que consideran al Sistema como útil para su trabajo.	7. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el Sistema es útil para su trabajo?	4	3	4	
Ponderación de usuarios que informan haber encontrado la información que buscaban.	8. ¿Cuántos usuarios informan que han encontrado la información que necesitaban utilizando el	4	4	4	

	Sistema?				
Ponderación de usuarios que informan que el Sistema les permite ahorrar tiempo	9. ¿Qué porcentaje de usuarios informa que el Sistema les ha permitido ahorrar tiempo en la búsqueda de información?	4	4	3	

Dimensión 4: Satisfacción con el uso

Definición de la dimensión:

Yépes (2022), menciona como avance del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones el almacenaje de la información, sobre todo la implementación del Expediente Judicial Electrónico, lo que ha sido fruto de una estrecha coordinación de los informáticos a cargo de la digitalización y de la operación de los servidores del Poder Judicial. El EJE ha significado una mejora en la rapidez y facilidad de acceso a la información, en el servicio de justicia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ponderación de usuarios que se sienten satisfechos con el Sistema.	10. ¿Qué porcentaje de usuarios se siente satisfecho con el Sistema?	4	3	4	
Ponderación de usuarios que recomendarían el uso del Sistema.	11. ¿Qué porcentaje de usuarios recomendaría el Sistema a sus colegas?	3	4	4	
Disposición de los usuarios a seguir utilizando el Sistema	12. ¿Qué porcentaje de usuarios estaría dispuesto a seguir utilizando el Sistema en el futuro?	4	3	4	

Variable 2

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Castañeda Antón Aldo Omar
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Jurídico penal y procesal penal
Institución donde labora:	Procuraduría Pública Anticorrupción Descentralizada del

	Santa
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Calidad del servicio en la administración de justicia
Autor (a):	Meza Castañeda Paúl Alejandro
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa
Dimensiones:	Accesibilidad, Facilidad de uso del Sistema, Fiabilidad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.95 optimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Siempre, Casi siempre, A veces, Raramente, Nunca.0-20%, 21-40%, 41-60%, 61-80%, 81-100. Muy difícil, Difícil, Neutral, Fácil, Muy fácil. Menos de una hora, Entre 1 y 2 horas, Entre 2 y 4 horas, Entre 4 y 6 horas, Más de 6 horas.
Cantidad de ítems:	9
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio en la Administración de Justicia

Definición de la variable:

Castro (2022) la calidad del servicio en la administración de justicia es la forma en como la institución entiende la necesidad de los usuarios y busca la manera de como satisfacer sus necesidades. Además, el hecho de que una institución comprenda que es la calidad del servicio y de qué manera puede mejorarla, tendrá entonces en sus manos un invaluable activo que le hará impulsar el crecimiento de sus servicios institucionales

Dimensión 1: Accesibilidad

Definición de la dimensión:

CEUPE s.f. señala que actualmente la calidad del servicio que las cortes de justicia en cuanto a la administración de justicia son importantes, frente a las exigencias de los usuarios y el acceso que tienen a las nuevas tecnologías.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de dificultades para acceder al Sistema	1. ¿Con qué frecuencia los usuarios tienen dificultades para acceder al Sistema?	4	4	3	
Porcentaje de usuarios que accede al Sistema sin dificultades	2. ¿Qué porcentaje de usuarios pueden acceder al Sistema sin dificultades?	4	3	4	
Calificación de los usuarios respecto al acceso al Sistema	3. ¿Cómo calificarían los usuarios la accesibilidad del Sistema en términos de facilidad de acceso?	3	4	4	

Dimensión 2: Facilidad de uso del Sistema

Definición de la dimensión:

EUROINNOVA s.f. La tangibilidad que viene a ser los recursos materiales que se requieren para la prestación de servicio; la confiabilidad, que es la confianza que tiene el usuario del servicio que está utilizando; la seguridad, tiene que ver con la confiabilidad de la averiguación o de los datos que maneja el sistema de servicio de calidad; la accesibilidad, el servicio deberá estar siempre de fácil acceso y las rentabilidad, deberá ser rentable para el usuario en temas de costos y sobre todo tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo necesario para aprender a utilizar el Sistema.	4. ¿Cuánto tiempo les lleva a los usuarios aprender a utilizar el Sistema?	4	4	4	
Nivel de dificultad percibido por los usuarios al utilizar el Sistema	5. ¿Con qué frecuencia los usuarios encuentran dificultades al utilizar el Sistema?	4	3	4	
Nivel de satisfacción de los usuarios con la interfaz del Sistema	6. ¿Cómo calificaría los usuarios la interfaz del Sistema en términos de facilidad de uso?	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Castro (2022). Como pilares indispensables de la calidad del servicio al usuario, se consigna al monitoreo, que debe ser permanente para conocer la satisfacción de los usuarios; la innovación, consiste en la permanente actualización de las empresas o instituciones ante los cambios y tendencias que ocurren en la sociedad. La tecnología, que va de la mano de la innovación y la herramienta SECE creada en la Corte del Santa, es una clara muestra de la búsqueda de la mejora del servicio y de la complacencia del usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta del Sistema para proporcionar la información.	7. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en estar disponible para su uso después	4	4	4	

	de una interrupción?				
Porcentaje de casos en los que el Sistema no está disponible	8. ¿Con qué frecuencia se presentan errores en el Sistema?	4	4	3	
Nivel de satisfacción de los usuarios con la solución de errores del Sistema	9. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en solucionar los errores que se presentan?	4	3	4	


 MINISTERIO DE JUSTICIA Y DD.HH.
 Procuraduría Pública Esp. en Delimitada Corrocción del Santo
Aldo O. Castañeda Anton
 ABOGADO SENIOR

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señora: Rosa Isabel Torres Cadillo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de Nuevo Chimbote, promoción 2023 - I, aula 109, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paúl Alejandro Meza Castañeda

DNI: 32957234

Variable 1

COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Sistema experto de consulta de expedientes

Definición de la variable:

Núñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al sistema de administración de justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la calidad del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial.

Dimensión 1: Frecuencia de uso

Definición de la dimensión:

Perlingeiro (2013) considera que el uso de las TIC exige la implementación de un marco legal idóneo, acorde con su avance progresivo en el aparato estatal, y debe ser divulgado en la web de modo obligatorio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de uso del sistema	13. ¿Con qué frecuencia los usuarios utilizan el Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa?	4	4	4	
Número de consultas promedio del Sistema/ mes.	14. ¿Cuántas consultas realiza un usuario promedio al mes?	4	4	4	
Uso del Sistema al menos una vez al mes.	15. ¿Qué porcentaje de usuarios utilizan el sistema con regularidad?	4	4	4	

Dimensión 2: Calidad del uso

Definición de la dimensión:

Lillo s.f. considera que apelar al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar y ampliar el servicio de administración de justicia, se traduce en transparencia, eficiencia, y proximidad de los justiciables y el sistema judicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de uso del Sistema	16. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es fácil de usar?	4	4	4	
Carácter intuitivo del Sistema.	17. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es intuitivo?	4	4	4	
Eficiencia del Sistema.	18. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es eficiente en la búsqueda de información?	4	4	4	

Dimensión 3: Utilidad recibida

Definición de la dimensión:

Núñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al método de administrar la justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la eficacia del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial. Su uso ha impactado positivamente en la especialidad penal, en el primer mundo. En el Perú, también debería incluir una capacitación constante en los justiciables, sobre el uso de las nuevas tecnologías.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ponderación de Usuarios que consideran al Sistema como útil para su trabajo.	19. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el Sistema es útil para su trabajo?	4	4	4	
Ponderación de usuarios que informan haber encontrado la información que buscaban.	20. ¿Cuántos usuarios informan que han encontrado la información que necesitaban utilizando el Sistema?	4	4	4	
Ponderación de usuarios que informan que el Sistema les permite ahorrar tiempo	21. ¿Qué porcentaje de usuarios informa que el Sistema les ha permitido ahorrar tiempo en la búsqueda de información?	4	4	4	

Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa
Dimensiones:	Accesibilidad, Facilidad de uso del Sistema, Fiabilidad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.95 optimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Siempre, Casi siempre, A veces, Raramente, Nunca.0-20%, 21-40%, 41-60%, 61-80%, 81-100. Muy difícil, Difícil, Neutral, Fácil, Muy fácil. Menos de una hora, Entre 1 y 2 horas, Entre 2 y 4 horas, Entre 4 y 6 horas, Más de 6 horas.
Cantidad de ítems:	9
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio en la Administración de Justicia

Definición de la variable:

Castro (2022) la calidad del servicio en la administración de justicia es la forma en como la institución entiende la necesidad de los usuarios y busca la manera de como satisfacer sus necesidades. Además, el hecho de que una institución comprenda que es la calidad del servicio y de qué manera puede mejorarla, tendrá entonces en sus manos un invaluable activo que le hará impulsar el crecimiento de sus servicios institucionales

Dimensión 1: Accesibilidad

Definición de la dimensión:

CEUPE s.f. señala que actualmente la calidad del servicio que las cortes de justicia en cuanto a la administración de justicia son importantes, frente a las exigencias de los usuarios y el acceso que tienen a las nuevas tecnologías.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de dificultades para acceder al Sistema	10. ¿Con qué frecuencia los usuarios tienen dificultades para acceder al Sistema?	4	4	4	
Porcentaje de usuarios que accede al Sistema sin dificultades	11. ¿Qué porcentaje de usuarios pueden acceder al Sistema sin dificultades?	4	4	4	
Calificación de los usuarios respecto al acceso al Sistema	12. ¿Cómo calificarían los usuarios la accesibilidad del Sistema en términos de facilidad de acceso?	4	4	4	

Dimensión 2: Facilidad de uso del Sistema

Definición de la dimensión:

EUROINNOVA s.f. La tangibilidad que viene a ser los recursos materiales que se requieren para la prestación de servicio; la confiabilidad, que es la confianza que tiene el usuario del servicio que está utilizando; la seguridad, tiene que ver con la confiabilidad de la averiguación o de los datos que maneja el sistema de servicio de calidad; la accesibilidad, el servicio deberá estar siempre de fácil acceso y las rentabilidad, deberá ser rentable para el usuario en temas de costos y sobre todo tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/
-------------	------	----------	------------	------------	----------------

					Recomendaciones
Tiempo necesario para aprender a utilizar el Sistema.	13. ¿Cuánto tiempo les lleva a los usuarios aprender a utilizar el Sistema?	4	4	4	
Nivel de dificultad percibido por los usuarios al utilizar el Sistema	14. ¿Con qué frecuencia los usuarios encuentran dificultades al utilizar el Sistema?	4	4	4	
Nivel de satisfacción de los usuarios con la interfaz del Sistema	15. ¿Cómo calificaría los usuarios la interfaz del Sistema en términos de facilidad de uso?	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Castro (2022). Como pilares indispensables de la calidad del servicio al usuario, se consigna al monitoreo, que debe ser permanente para conocer la satisfacción de los usuarios; la innovación, consiste en la permanente actualización de las empresas o instituciones ante los cambios y tendencias que ocurren en la sociedad. La tecnología, que va de la mano de la innovación y la herramienta SECE creada en la Corte del Santa, es una clara muestra de la búsqueda de la mejora del servicio y de la complacencia del usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta del Sistema para proporcionar la información.	16. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en estar disponible para su uso después de una interrupción?	4	4	4	
Porcentaje de casos en los que el Sistema no está disponible	17. ¿Con qué frecuencia se presentan errores en el Sistema?	4	4	4	
Nivel de satisfacción de los usuarios con la solución de errores del Sistema	18. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en solucionar los	4	3	4	

	errores que se presentan?				
--	------------------------------	--	--	--	--



Mgr. Rosa Isabel Torres Cadillo
DNI: 41359162

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Bayona López Fiorella

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede de Nuevo Chimbote, promoción 2023 - I, aula 109, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de Operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Paúl Alejandro Meza Castañeda

DNI: 32957234

Variable 1

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Bayona López Fiorella Ivone
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex Fiscal y Ex Defensora Pública
Institución donde labora:	Firma Legal Bayona & Asociadas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Sistema experto de consulta de expedientes
Autor (a):	Meza Castañeda Paúl Alejandro
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Módulo Penal - Corte Superior de Justicia del Santa
Dimensiones:	Frecuencia de uso, Calidad del uso, Utilidad recibida, Satisfacción con el uso.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.88 óptimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca, Nunca. Más de 20, De 11 a 20, De 6 a 10, De 1 a 5, Ninguna. Más del 90%, Entre el 70% y el 90%, Entre el 50% y el 70%, Menos del 50%, Ninguno, Muy satisfecho, Satisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Insatisfecho, Muy insatisfecho. Si recomendaría, Recomendaría en cierta medida, Ni lo recomendaría, ni lo desacreditaría, No lo recomendaría, No lo recomendaría de ninguna manera. Definitivamente sí, Probablemente sí, No estoy seguro/a, Probablemente no, Definitivamente no.
Cantidad de ítems:	12
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores, califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis

		adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Sistema experto de consulta de expedientes

Definición de la variable:

Núñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al sistema de administración de justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la calidad del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial.

Dimensión 1: Frecuencia de uso

Definición de la dimensión:

Perlingeiro (2013) considera que el uso de las TIC exige la implementación de un marco legal idóneo, acorde con su avance progresivo en el aparato estatal, y debe ser divulgado en la web de modo obligatorio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de uso del sistema	25. ¿Con qué frecuencia los usuarios utilizan el Sistema Experto de Consulta de Expedientes de la Corte del Santa?	4	4	4	
Número de consultas promedio del Sistema/ mes.	26. ¿Cuántas consultas realiza un usuario promedio al mes?	4	4	4	
Uso del Sistema al menos una vez al mes.	27. ¿Qué porcentaje de usuarios utilizan el sistema con regularidad?	4	4	4	

Dimensión 2: Calidad del uso

Definición de la dimensión:

Lillo s.f. considera que apelar al uso de las tecnologías de la información y la comunicación para optimizar y ampliar el servicio de administración de justicia, se traduce en transparencia, eficiencia, y proximidad de los justiciables y el sistema judicial.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Facilidad de uso del Sistema	28. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es fácil de usar?	4	4	4	
Carácter intuitivo del Sistema.	29. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es intuitivo?	4	4	4	
Eficiencia del Sistema.	30. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el sistema es eficiente en la búsqueda de información?	4	4	4	

Dimensión 3: Utilidad recibida

Definición de la dimensión:

Núñez (2021) refiere que incorporar las plataformas tecnológicas al método de administrar la justicia, requiere innovar y un empleo intensivo de las TIC, que repercuta en la eficacia del servicio y en la mejora de la imagen de la institución judicial. Su uso ha impactado positivamente en la especialidad penal, en el primer mundo. En el Perú, también debería incluir una capacitación constante en los justiciables, sobre el uso de las nuevas tecnologías.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ponderación de Usuarios que consideran al Sistema como útil para su trabajo.	31. ¿Qué porcentaje de usuarios considera que el Sistema es útil para su trabajo?	4	4	4	
Ponderación de usuarios que informan haber encontrado la información que buscaban.	32. ¿Cuántos usuarios informan que han encontrado la información que necesitaban utilizando el Sistema?	4	4	4	
Ponderación de usuarios que informan que el Sistema les permite ahorrar tiempo	33. ¿Qué porcentaje de usuarios informa que el Sistema les ha permitido ahorrar tiempo en la búsqueda de	4	4	4	

	información?				
--	--------------	--	--	--	--

Dimensión 4: Satisfacción con el uso

Definición de la dimensión:

Yépes (2022), menciona como avance del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones el almacenaje de la información, sobre todo la implementación del Expediente Judicial Electrónico, lo que ha sido fruto de una estrecha coordinación de los informáticos a cargo de la digitalización y de la operación de los servidores del Poder Judicial. El EJE ha significado una mejora en la rapidez y facilidad de acceso a la información, en el servicio de justicia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Ponderación de usuarios que se sienten satisfechos con el Sistema.	34. ¿Qué porcentaje de usuarios se siente satisfecho con el Sistema?	4	4	4	
Ponderación de usuarios que recomendarían el uso del Sistema.	35. ¿Qué porcentaje de usuarios recomendaría el Sistema a sus colegas?	4	4	4	
Disposición de los usuarios a seguir utilizando el Sistema	36. ¿Qué porcentaje de usuarios estaría dispuesto a seguir utilizando el Sistema en el futuro?	4	4	4	

Variable 2

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Bayona López Fiorella Ivone
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Ex Fiscal y Ex Defensora Pública
Institución donde labora:	Firma Legal Bayona & Asociadas
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Calidad del servicio en la administración de justicia
-----------------------------	---

Autor (a):	Meza Castañeda Paúl Alejandro
Objetivo:	Evaluar la claridad, coherencia y relevancia del cuestionario de investigación
Administración:	Aplicación directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Módulo Penal de la Corte Superior de Justicia del Santa
Dimensiones:	Accesibilidad, Facilidad de uso del Sistema, Fiabilidad
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach valor = 0.95 optimo
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Siempre, Casi siempre, A veces, Raramente, Nunca.0-20%, 21-40%, 41-60%, 61-80%, 81-100. Muy difícil, Difícil, Neutral, Fácil, Muy fácil. Menos de una hora, Entre 1 y 2 horas, Entre 2 y 4 horas, Entre 4 y 6 horas, Más de 6 horas.
Cantidad de ítems:	9
Tiempo de aplicación:	15 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de validación de instrumentos por juicio de expertos elaborado por la Universidad César Vallejo en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio en la Administración de Justicia

Definición de la variable:

Castro (2022) la calidad del servicio en la administración de justicia es la forma en como la institución entiende la necesidad de los usuarios y busca la manera de como satisfacer sus necesidades. Además, el hecho de que una institución comprenda que es la calidad del servicio y de qué manera puede mejorarla, tendrá entonces en sus manos un invaluable activo que le hará impulsar el crecimiento de sus servicios institucionales

Dimensión 1: Accesibilidad

Definición de la dimensión:

CEUPE s.f. señala que actualmente la calidad del servicio que las cortes de justicia en cuanto a la administración de justicia son importantes, frente a las exigencias de los usuarios y el acceso que tienen a las nuevas tecnologías.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Frecuencia de dificultades para acceder al Sistema	19. ¿Con qué frecuencia los usuarios tienen dificultades para acceder al Sistema?	4	4	4	
Porcentaje de usuarios que accede al Sistema sin dificultades	20. ¿Qué porcentaje de usuarios pueden acceder al Sistema sin dificultades?	4	4	4	
Calificación de los usuarios respecto al acceso al Sistema	21. ¿Cómo calificarían los usuarios la accesibilidad del Sistema en términos de facilidad de acceso?	4	4	4	

Dimensión 2: Facilidad de uso del Sistema

Definición de la dimensión:

EUROINNOVA s.f. La tangibilidad que viene a ser los recursos materiales que se requieren para la prestación de servicio; la confiabilidad, que es la confianza que tiene el usuario del servicio que está utilizando; la seguridad, tiene que ver con la confiabilidad de la averiguación o de los datos que maneja el sistema de servicio de calidad; la accesibilidad, el servicio deberá estar siempre de fácil acceso y las rentabilidad, deberá ser rentable para el usuario en temas de costos y sobre todo tiempo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo necesario para aprender a utilizar el Sistema.	22. ¿Cuánto tiempo les lleva a los usuarios	4	4	4	

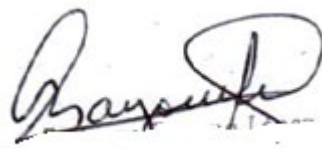
	aprender a utilizar el Sistema?				
Nivel de dificultad percibido por los usuarios al utilizar el Sistema	23. ¿Con qué frecuencia los usuarios encuentran dificultades al utilizar el Sistema?	4	4	4	
Nivel de satisfacción de los usuarios con la interfaz del Sistema	24. ¿Cómo calificaría los usuarios la interfaz del Sistema en términos de facilidad de uso?	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Castro (2022). Como pilares indispensables de la calidad del servicio al usuario, se consigna al monitoreo, que debe ser permanente para conocer la satisfacción de los usuarios; la innovación, consiste en la permanente actualización de las empresas o instituciones ante los cambios y tendencias que ocurren en la sociedad. La tecnología, que va de la mano de la innovación y la herramienta SECE creada en la Corte del Santa, es una clara muestra de la búsqueda de la mejora del servicio y de la complacencia del usuario.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de respuesta del Sistema para proporcionar la información.	25. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en estar disponible para su uso después de una interrupción?	4	4	4	
Porcentaje de casos en los que el Sistema no está disponible	26. ¿Con qué frecuencia se presentan errores en el Sistema?	4	4	4	
Nivel de satisfacción de los usuarios con la solución de errores del Sistema	27. ¿Cuánto tiempo tarda el Sistema en solucionar los errores que se presentan?	4	4	4	

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Fiorella Ivone Bayona López', written in a cursive style.

Mag. Fiorella Ivone Bayona López
DNI N° 41266970

Anexo 4: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023

Investigador: Meza Castañeda Paúl Alejandro

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023” cuyo objetivo es analizar la relación entre el Sistema experto de consulta de expedientes y la calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Chimbote, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la Corte Superior de Justicia del Santa.

La investigación tendrá un impacto importante, porque permitirá demostrar como la gestión de proyectos de infraestructura se relaciona con la asignación de presupuesto contribuyendo en garantizar un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria

Obligatorio a partir de los 18 años

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Meza Castañeda Paúl Alejandro, email: mezapaul@gmail.com y docente asesor Dr. Groberti Alfredo Medina Corcuera.

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6 : Solicitud de permiso para la aplicación de la encuesta



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Nuevo Chimbote, 11 de junio del 2023

**Señor(a):
Dra. María Luisa Apaza Panuera
PRESIDENTA DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DEL SANTA
CHIMBOTE**

Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al (la) Sr(a). PAÚL ALEJANDRO MEZA CASTAÑEDA identificado con DNI No. 32957234 y código de matrícula No 5000082043, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**SISTEMA EXPERTO DE CONSULTA DE EXPEDIENTES Y CALIDAD DE
SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA, SANTA, 2023**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuesta en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



**Dr. Andrés Alberto Ruiz Gómez
JEFE DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE**





Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesores de Tesis titulada: "Sistema experto de consulta de expedientes y calidad de servicio en la administración de justicia, Santa, 2023", cuyo autor es MEZA CASTAÑEDA PAUL ALEJANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHIMBOTE, 01 de Setiembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32736800 ORCID: 0000-0002-9794-0423	Firmado electrónicamente por: NALAVAREZ el 01-09-2023 15:07:22
ALVAREZ CARRILLO NICOLAS, MEDINA CORCUERA GROBERTI ALFREDO DNI: 32910680 ORCID: 0000-0003-4035-157X	Firmado electrónicamente por: GROME el 01-09-2023 15:02:56

Código documento Trilce: TRI - 0650615